



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DESDE EL ENFOQUE DE
LOS PROCESOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL
LTDA. MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”.**

AUTORA:

ABIGAIL MONSERRATH BUSTOS COCHA

RIOBAMBA- ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DESDE EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”** previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado íntegramente por la Srta. Abigail Monserrath Bustos Cocha, quién ha cumplido con todas las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Ing. María Belén Bravo Avalos
DIRECTORA DE TESIS

.....
Lic. Fermín Andrés Haro Velastegui
MIEMBRO DE TESIS

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

En honor a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, especialmente a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas y en reconocimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda. . que me brindó el auspicio y soporte técnico para la realización del presente trabajo, por propia voluntad, yo, ABIGAIL MONSERRATH BUSTOS COCHA, declaro que la presente tesis es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y, cedo los derechos de autoría sobre mi trabajo de tesis de grado titulado: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DESDE EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. MATRIZ SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”, a favor de las mencionadas instituciones.

.....
Abigail Monserrath Bustos Cocha
AUTOR

DEDICATORIA

El siguiente proyecto está dedicado a la Virgen de Agua Santa que desde el momento que llegue a esta ciudad me cubrió con su manto, y ha sabido guiarme cuidarme como su hija a mi padre que me enseñó que la responsabilidad en la vida es lo primero y mi madre por ser una mujer única perseverante, optimista con mis proyectos de vida, mis hermanos, Patricia por ser mi mamá número dos , Gabriela más que una hermana mi mejor amiga, Juan, Jorge por ese apoyo y ser unos buenos hijos y hermanos que siempre estuvieron presentes y aquella familia que hice en esta ciudad mis amigos, que hemos compartido momentos inolvidables.

De manera especial a mi angelito del cielo por haberme encontrado y haberme enseñado que la vida se hizo para regalarle una sonrisa todos los días, a pesar que hoy no pudo estar sé que desde el cielo me sigue cuidando.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme regalado la vida y darme la oportunidad de peregrinar en este mundo poniéndome al frente de personas que me han ayudado a crecer y cada día ser mejor.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme brindado la oportunidad de crecer profesionalmente, no solamente académicamente si no éticamente con unos maestros que más que alumnos nos miraron como amigos.

A mi Directora de tesis Ing. María Belén Bravo por haberme guiado con sus conocimientos al dirigir esta tesis y al Lic. Fermín Haro por su apoyo incondicional.

RESUMEN

La presente investigación de tesis se basa básicamente en el diseño de actividades, políticas, normas, registros, procedimientos y método a los procesos, apoyando a la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., del cantón Salcedo.

El objetivo general de esta investigación de tesis es diseñar un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, para asegurar y salvaguardar los recursos de las operaciones administrativas.

El diseño del sistema de Control Interno se basó en los principios de los componentes de control interno, que me permitió diseñar las actividades administrativas, para que se puedan cumplir los objetivos, políticas que regulan a la cooperativa y que el uso de los recursos sean tratados de una manera adecuada, segura y veraz.

En el desarrollo del diseño del Sistema de Control Interno como primera fase se realizó la obtención de información objetiva y real en donde se utilizó técnicas de recolección de información mediante encuestas, entrevista, y cuestionarios de control interno aplicados a los procesos de cada departamento. En la ejecución de estos métodos se encontrará los hallazgos que sirven para determinar las falencias del Sistema de Control Interno actual, que servirá de referencia para diseñar los procedimientos de las actividades de la institución. Al para finalizar se emite un informe a la gerencia indicando las conclusiones y recomendaciones que la cooperativa debe tomar en cuenta para que su gestión sea realizada de una manera correcta.

Ing. María Belén Bravo

DIRECTORA DE TESIS

SUMMARY

The present research is based on the design of political activities, rules, registers, procedures and methods, supporting to the management in the Cooperative of saving and credit Ltd, of Salcedo.

The general objective of this research is to design an internal control system from of processes approach in the cooperative, Salcedo headquarter, Cotopaxi Province, for ensuring and saving the resources of the administrative operations.

The design of Internal control system was based in the fundamentals of components of Internal Control, that allowed to design the administrative activities for that the objectives and politics that regulate to the cooperative can be achieve and the use of resources be treated in a proper, safe and true way.

In the development of the design of Internal Control System, like first stage was realized the obtaining of objective and real information in the where were used techniques of information collection through surveys, interviews and questionnaires of internal control applied to the each department processes. In the execution of these methods will find the findings that serve to determine the failures of the current Internal control system which will serve of reference to design the procedures of the institution activities. Finally is emitted a report to the Management pointing the conclusions and recommendations that the cooperative must keep in mind for the success of its management.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Págs.
Portada.....	I
Certificación de tribunal	II
Certificado de responsabilidad	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Summary.....	VII
Índice de contenidos	VIII
Índice de tablas	X
Índice de gráficos.....	XI
Capítulo I	1
1.1 Antecedentes del problema.....	1
1.1.1 Situación problemática	1
1.1.2. Problema de investigación.....	2
1.1.3. Delimitación del problema	2
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación	3
Capítulo II	5
2.1 Gestión.....	5
2.2.1 Control de gestión.....	8
2.2.2 Instrumentos para el control de gestión	8
2.2.3 Tipos de control	9
2.3.1 Auditoría de gestión	10
2.3.1.1 Objetivos de la auditoría de gestión	10
2.3.1.2 Alcance	11
2.3.2 Herramientas de la auditoría de gestión	11
2.3.2.1 Equipo multidisciplinario	11
2.3.2.2 Control interno.....	12
2.3.2.3 El control interno como un sistema	12
2.3.2.4 Componentes específicos del control interno	12
2.3.2.5 Fines del control interno	13
2.3.2.6 Necesidades y ventajas del control interno.....	13
2.3.2.7 Métodos de evaluación del control interno.....	14
2.3.2.8 Elementos de la estructura de un sistema de control interno.....	14
2.3.2.9 Principios de control interno.....	16
2.3.2.10 Clasificación del control interno.....	16
2.4 Riesgo de auditoría	17
2.4.1 Riesgos de auditoría de gestión	17
2.4.2 Factores del riesgo de auditoría	18
2.5 Evidencias suficientes y competentes.....	18

2.5.1	Elementos de la evidencia	18
2.5.3.	Técnicas para obtener evidencias	19
2.6.	Proceso	20
2.7.1	Límites de un proceso.....	20
2.7.2	Elementos de un proceso	20
2.7.3	Factores de un proceso	21
Capítulo III		22
3.1	Hipótesis	22
3.1.1	Hipótesis general	22
3.1.2	Hipótesis específicas	22
3.2	Variables de estudio	22
3.2.1	Variable independiente	22
3.2.2	Variable dependiente	22
3.2.3	Matriz de variables	23
3.3	Tipo de investigación.....	23
3.3.1	Tipos de investigación	23
3.3.2	Diseño de la investigación.....	24
3.4	Población	24
3.5	Métodos técnicas e instrumentos	24
3.5.1	Inductivo.....	24
3.5.2	Deductivo	24
3.5.3.	Analítico	24
3.5.4	Técnicas	25
3.5.5	Observación.....	25
3.5.6	Indagación	25
3.5.7	Entrevista.....	25
3.5.8	Encuestas	25
Capítulo IV		26
4	Tema de la tesis	26
4.1	Descripción de la institución	26
4.1.1	Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda.	26
4.1.2	Cuadro directivo	26
4.1.3	Cobertura geográfica	26
4.1.4	Visión	27
4.1.5	Misión.....	27
4.1.6	Valores institucionales.....	27
4.1.7	Objetivos institucionales	28
4.2.	Análisis situacional de la cooperativa	29
4.2.2	Cuestionarios de control interno.....	35
4.2.3	Diseño de un sistema de control interno.....	55
4.2.3	Modelo organigrama estructural.....	57
4.2.4	Manual de funciones.....	59
4.2.5	Descripción de procedimientos	75

4.2.5.1	Procedimientos administrativos	76
4.2.5.2	Procesos contables financieros	76
4.2.5.3	Procesos operativos	76
4.3	Verificación de hipótesis	133
4.3.1	Hipótesis general	133
	Conclusiones.....	136
	Recomendaciones	137
	Bibliografía.....	138

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Págs.
1	Matriz de variables	23
2	Análisis FODA	29
3	Matriz de correlación fortalezas y oportunidades.....	30
4	Correlación de debilidades y amenazas.....	31
5	Matriz de prioridades.....	33
6	Aspectos externos	34
7	Aspectos externos	34
8	Nivel de riesgo confianza gerencia.....	37
9	Nivel de impacto gerencia	37
10	Nivel de ocurrencia gerencia	37
11	Tipo de riesgo gerencia	37
12	Nivel de riesgo confianza contabilidad	40
13	Nivel de impacto contabilidad.....	40
14	Nivel de ocurrencia departamento de contabilidad	40
15	Tipo de riesgo departamento de contabilidad.....	40
16	Nivel de riesgo confianza caja.....	43
17	Nivel de impacto caja	43
18	Nivel de ocurrencia caja	44
19	Tipo de riesgo caja.....	44
20	Nivel de riesgo confianza departamento de créditos y cobranzas	46
21	Nivel de impacto departamento de créditos y cobranzas	47
22	Nivel de ocurrencia departamento de créditos y cobranzas	47
23	Nivel de ocurrencia departamento de créditos y cobranzas	47
24	Nivel de riesgo confianza del departamento de compras	48
25	Nivel de riesgo impacto del departamento de compras.....	49
26	Nivel de ocurrencia del departamento de compras.....	49
27	Tipo de riesgo del departamento de compras	49
28	Nivel de riesgo confianza del departamento de atención al cliente.....	50
29	Nivel de impacto del departamento de atención al cliente	51
30	Nivel de ocurrencia del departamento de atención al cliente	51
31	Tipo de riesgo del departamento de atención al cliente.....	51

32	Manual de funciones gerencia	60
33	Manual de funciones de contabilidad	63
34	Manual de funciones de jefe de agencia	65
35	Manual de funciones del asesor de crédito	67
36	Manual de funciones del cajero	69
37	Manual de funciones de adquisición de bienes	71
38	Manual de funciones de atención al cliente	73
39	Contratación del personal	77
40	Solicitud de empleo	81
41	Capacitación al personal	82
42	Evaluación de capacitación	86
43	Apertura de caja fuerte para iniciar las operaciones del día	87
44	Informe de efectivo de caja fuerte	89
45	Recepcion de depósito en efectivo	90
46	Recepcion de depósito en cheque	93
47	Informe de cheques recibidos al día	97
48	Recepcion de depósitos en pólizas	98
49	Reporte de pólizas	101
50	Cancelación de créditos	102
51	Recibo de cancelación de dividendo	104
52	Cierre de caja al finalizar las operaciones del día.	105
53	Reporte de efectivo y cheques del día	107
54	Manejo de caja chica	108
55	Manejo de activos	110
56	Pago de remuneración a empleados	113
57	Cancelación y registro de facturas	115
58	Cancelación y registro de facturas	118
59	Colocación de créditos	120
60	Recuperación de cartera	126
61	Apertura de cuentas	130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Págs.
1	Proceso de control	7
2	Control de gestión	8
3	Componentes del sistema de control interno	12
4	Proceso	20
5	Selección de personal	79
6	Capacitación de personal	85
7	A pertura de caja fuerte	88
8	Depósito en efectivo	91
9	Papeleta de deposito	92
10	Depósito en cheque	95

11	Póliza a plazo fijo	99
12	Cancelación de crédito	103
13	Cierre de caja al finalizar las operaciones del día.	106
14	Manejo de caja chica	109
15	Manejo de activos.....	111
16	Pago de remuneraciones a empleados	114
17	Registro contable de facturas.....	116
18	Aprobación de estados financieros	119
19	Colocación de créditos	124
20	Recuperación de cartera.....	129
21	Apertura de cuenta.....	131

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Título	Págs.
1	Movimientos de caja.....	139
2	Resumen de operaciones de caja	140
3	Póliza	141
4	Comprobante de diario	142
5	Comprobante de egreso	143
6	Comprobante de retención.....	144
7	Buro de créditos.....	145
8	Solicitud de crédito.....	146
9	Formulario de inspección.	147
10	Notificaciones.....	148
11	Tabulación de encuesta.....	149
12	Entrevista al gerencia.....	159

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En el mundo actual de negocios los ambientes de reporte financiero y de tecnología informática son cada vez más complejos. Se incrementan tanto la necesidad de depositar mayor confianza en la información producida así como los procesos de negocios relacionados que soportan. Por tal motivo, es necesario contar con controles internos (manuales y automatizados) sólidos que aseguren la corrección de la información procesada por los sistemas y los reportes que estos producen. **(PricewaterhouseCoopers, 2006)**

Todas las empresas ya sean públicas o privadas deben tomar en cuenta que todas las actividades, procesos que realizan deben reglarse las mismas que deben ser impartidas por la administración de dichas empresas para que se eviten riesgos que afecte la estabilidad de la institución y se realice prácticas eficientes mejoradas la gestión de estas entidades y así disminuir costos.

La gestión de las empresas implica que se debe formar metas y objetivos con un fin y este sea trabajado, midiendo después con el desempeño de quienes estén a cargo del cumplimiento de estos.

1.1.1 Situación problemática

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. no cuenta con un sistema de control interno completo, que contribuya a obtener logros trascendentales en el desempeño de las funciones administrativas y un control adecuado de las operaciones, acorde a sus necesidades brindando seguridad a la institución sobretodo en la identificación y prevención de riesgos y recomiendan la implementación de un sistema de control interno así como también, se sugiere a la institución implementar un manual de procedimientos en donde se estipule y detalle cada actividad para el desenvolvimiento eficiente de las operaciones cotidianas de la administración y por ende el de los empleados para que realicen sus funciones de acuerdo a sus capacidades debido a que cumplen funciones diferentes.

1.1.2. Problema de investigación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. adquiere su personería jurídica en el mes de diciembre del año 2009 en acuerdo ministerial No 0022 en la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi, teniendo como matriz en la ciudad de Salcedo, actualmente tiene dos sucursales en el mercado mayorista de la ciudad de Ambato y en la parroquia de Izamba, cuenta con 3500 socios y superan los 700000,00 USD, en cartera de crédito los mismos que están distribuidos en sectores ganaderos y agrícolas además los productos y servicios que ofrece son los siguientes: ahorros a la vista, navideño, estudiantil. Crédito: microcrédito, Inversiones a plazo fijo, pago de bono de desarrollo humano, giros internacionales.

La falta de un organigrama funcional, ha provocado que desde la misma gerencia cumpla con diversas funciones, además el departamento de contabilidad es donde se toma decisiones financieras no permitiéndole realizar sus funciones a tiempo.

Posee manuales no actualizados e incompletos que no están aprobados por el consejo de vigilancia desde la fecha en que la cooperativa abrió sus puertas al público como la de caja, créditos y asesores de crédito cual no ha sido divulgado entre el personal.

El personal es rotativo en la institución a causa que encuentran mejores remuneraciones, no hay mayor conocimiento del servicio financiero por parte del personal debido a su inestabilidad laboral. La deficiente comunicación entre colaboradores y clientes, impide que se pueda trabajar en equipo ya que no es posible transmitir con eficacia los flujos de información necesaria para el desempeño de cada área, generando como consecuencia la insatisfacción en el cliente.

1.1.3. Delimitación del problema

La presente investigación se delimitará de acuerdo a los siguientes aspectos:

a) De contenido

- Objeto de estudio: Procesos Administrativos Financieros.
- Campo de acción: Sistema de Control Interno.

b) Espacial

- Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Provincia: Cotopaxi:
- Ciudad: Salcedo.
- Dirección: Av. 24 de Mayo y Ana Paredes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos en la cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi, para asegurar de una forma razonable de las operaciones administrativas.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el marco teórico conceptual del Sistema de Control Interno con enfoque a los procesos para comparar con los procesos actuales de la Cooperativa.
- Analizar los procesos y procedimientos vigentes para minimizar los riesgos administrativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi.
- Diseñar un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos para salvaguardar los recursos y cumplir con los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El crecimiento constante de las cooperativas de ahorro y crédito en el país, y su competencia hace que las mismas busquen y apliquen mecanismos de control usando herramientas eficientes y eficaces que ayuden a resolver problemas internos y minimicen el riesgo de cometer errores perjudicando a la institución y no logren cumplir con las metas planteadas y así las actividades, funciones que se realicen dentro de estas cumplan con los objetivos de la cooperativa, cuando este internamente desarrollada podrá buscar competitividad fuera de la misma.

Teórica.- El Control Interno es una de las principales directrices para la implementación de la gestión. Para el desarrollo de esta tesis se tomara como bases científicas: Principios y normas del Control Interno, componentes y subcomponentes del control interno tomando como base técnicas de evaluación del control interno en

base al sistema COSO ERM (Gestión de Riesgos Institucional) y la normativa, leyes vigentes con la que se rige.

Metodológica.- Se realizará de eficiencia para la organización investigación documental y de campo basados en métodos y técnicas del sistema COSO ERM que se usan para implementar un Sistema de Control Interno así como la normativa vigente que la regula.

Práctica.- En la práctica ayudará a que los diversos recursos con los que cuenta la cooperativa se manejen con eficiencia eficacia y economía con el fin que se cumplan objetivos y metas planteadas.

Académico.- Con la aplicación de los conocimientos adquiridos para la puesta en práctica de este tema de tesis se puede dar soluciones a problemas sus citados en el ámbito académico y una mejor enseñanza dinámica en la institución.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 GESTIÓN

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad. (Saavedra, 2006)

2.1.1 Elementos de la gestión

Economía

Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos). Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo.

Al examinar la economía con que la entidad ha operado, los auditores analizan la adquisición y administración los insumos utilizando el "Ciclo de la Economía", referido mentalmente a:

- La Necesidad del bien o servicio.
- La definición de los requerimientos.
- El método de adquisición del servicio.
- El mantenimiento del bien o contrato de servicio.

Eficiencia

Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia compara la relación "insumo/producto" con un estándar preestablecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para una unidad dada de insumo. Sin embargo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no sólo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio

ofrecido. En síntesis, es la relación entre los productos, en términos de bienes, servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlos.

Eficacia

La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional.

Cuando se habla de eficacia operacional se refiere al logro de los resultados esperados pero relacionándolos con los sistemas de entrega de los bienes y servicios producidos y al rendimiento o eficiencia de dichos sistemas.

La eficacia organizacional, es un concepto aún más amplio y se refiere a la capacidad total de la entidad y las interacciones dentro de la planificación estratégica, estructuras y procesos administrativos y los recursos humanos y financieros, todos en relación con las metas de la organización y el ambiente externo.

Ética

Etimológicamente hablando, ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas. Un buen marco ético está fundamental en el principio de que el servicio público es un cargo o responsabilidad pública; suministra alguna confianza de que las decisiones se toman imparcial y objetivamente y en el interés del público.

Actuar bajo un buen marco ético gubernamental deja claro qué tipo de conducta no es aceptable en el gobierno; que las decisiones son tomadas por los méritos de los asuntos; que las explicaciones por las acciones gubernamentales serán aceptadas por el público; y, que la confianza en el gobierno será fortalecida. Además, el apego a un marco ético sano le permite al gobierno enfocarse en lo sustancial de una política o directriz en lugar de tener sus prioridades influidas por intereses o favoritismo político.

Ecología

La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto sobre el tapete. De hecho, en la mayoría de los países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los

ecosistemas. De esta forma, especialmente en aquellas entidades que desarrollan proyectos de inversión que potencialmente afectan el medio ambiente, los auditores deben tener en cuenta este factor; lo cual en muchas ocasiones se vuelve un fin en sí mismo dentro de la auditoria e incluso merecen un tratamiento no especializado. (Maldonado, 2011, pp. 21-28)

Equidad

Estudia el desarrollo de la administración, identificando los receptores de su actuación económica con el propósito de determinar cómo la distribución de los costos y beneficios se da entre los diferentes agentes económicos que intervienen en su acción.

Objetivos

- Que los costos y beneficios de la actividad económica sean asumidos, con un carácter redistributivo para favorecer a sectores o grupos de población específicos.
- Establecer la distribución tanto del excedente total, como del valor agregado (entre los factores productivos), y la identificación de los beneficiarios.

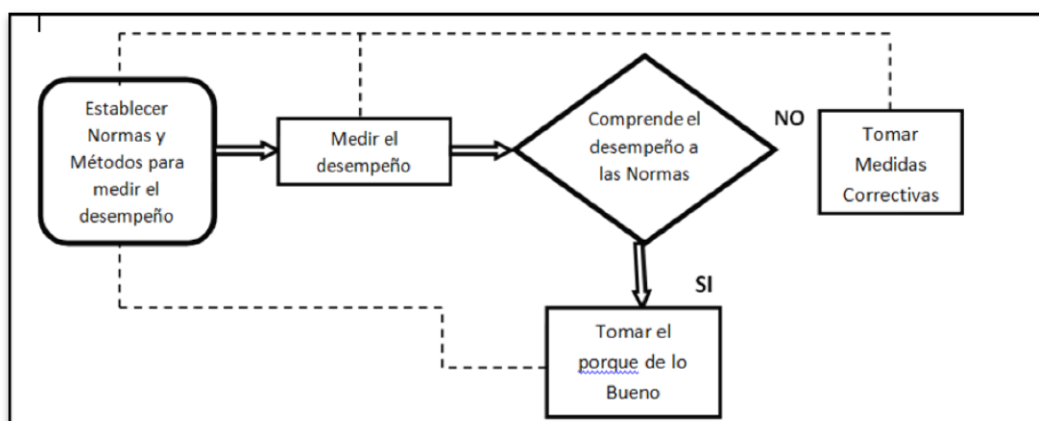
Los parámetros de mediación de la equidad están dados por:

- Precios, o tarifas, de cobro del servicio o bien producido, frente a la capacidad de pago del usuario.
- Sector o grupo social beneficiario del bien o servicio. (Pineda, 2011)

2.2 CONTROL

El control es una parte importante de la gestión y consiste en el conjunto de acciones efectuadas con el propósito de que las actividades se realicen de conformidad con el plan.

Gráfico No. 1 Proceso de control



Fuente: Texto Basico Auditoria de Gestion .Jorge Arias

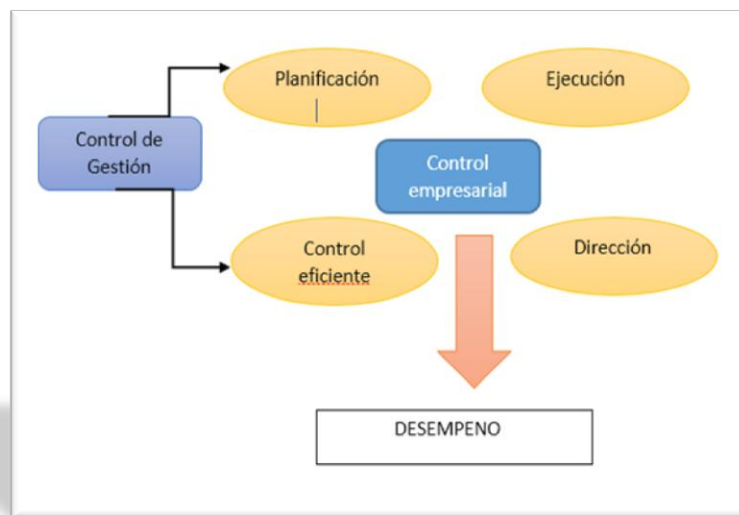
Elaborado: Monserrath Bustos

2.2.1 Control de gestión

El control de gestión es el examen de eficiencia y eficacia que se les practica a las empresas tanto públicas como privadas, determinada mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad y desempeño.

El control de gestión tiene que ver con la planificación, ejecución y dirección, y mide la calidad del desempeño, a través de indicadores.

Gráfico N. 2 Control de gestión



Fuente: Control de gestion, www.monografias.com

Elaborado: Monserrath Bustos

2.2.2 Calidad de instrumentos para el control de gestión

El control de gestión como cualquier sistema, tiene instrumentos que sirven de ayuda para las organizaciones:

Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.

Indicadores: Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.

Cuadros de Mandos: Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.

Gráficas: Representación de información (variaciones y tendencias).

Análisis Comparativo: Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.

Control: Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos. (Arias, 2013, pp. 6-7-8)

2.2.3 Tipos de control

El pre-control

Se realiza antes de que el trabajo sea ejecutado con el pre-control se elimina cualquier desviación significativa antes de que el trabajo se realice

El control concurrente

Se realiza a medida de que el trabajo está siendo ejecutado. El control no solo se relaciona con el desempeño humano sino también como en áreas tales como el rendimiento del equipo de trabajo o algún departamento.

Los medios principales a través de los cuales se implantan el control concurrente son las actividades directas o supervisoras de los administradores. Mediante la observación personal inmediata, los jefes determinan si el trabajo se está llevando a cabo según lo definen las políticas y procedimientos. La delegación de autoridad proporciona a los administradores el poder para emplear incentivos monetarios y no monetarios con el fin de efectuar el control concurrente. Las normas que guían la actividad continúan se derivan de las descripciones de trabajo y de las políticas que resulta de la función de planeación.

Control retroalimentativo

Este tipo de control se centra en el desempeño organizacional pasado, es decir, se basa en la retroalimentación el control tiene lugar después de la acción. El mayor defecto de este tipo de control se observa cuando el daño ya está hecho, cuando el administrador tiene la información; aun tratándose de un problema grave. (Valencia, Control Interno, 2009, p. 63)

2.3 AUDITORÍA

La Auditoría “es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con las NIFS, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas”, la auditoría tiene como objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros. (Reséndiz, 2012)

2.3.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN

Se la puede definir como: "El examen que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización, así como también para comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades desarrolladas.

2.3.1.1 Objetivos de la auditoría de gestión

- Formular y presentar opiniones sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, haciendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales, económicos y financieros de la organización;
- Identificar las causas operacionales y síntomas adversos a la eficiente administración de la organización, para recomendar acciones correctivas mediante la modificación de políticas y controles operativos.
- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.
- Detectar si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Revisar el proceso de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y la clase de productos.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.
- Verificar que la entidad auditada cumpla con normas y demás disposiciones legales y técnicas que le son aplicables, así como también con principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales, y formular recomendaciones oportunas para los hallazgos identificados.

2.3.1.2 Alcance

La auditoría de gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la entidad.
- La estructura organizativa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.

2.3.2 HERRAMIENTAS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

2.3.2.1 Equipo multidisciplinario

Para la ejecución de auditoría de gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, a más de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas.

- **Auditores.**-De éste grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e íntegra responsabilidad de la Auditoría de Gestión.
- **Especialistas.**-Estos profesionales a más de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad. Es conveniente que los equipos multidisciplinarios se conformen en las direcciones o departamentos de auditoría, los especialistas podrían participar incluso en la fase de planificación. (Saavedra, 2006)

2.3.2.2 Control interno

Es un elemento de Control que se basa en los procedimientos y métodos adoptado por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra perdida, fraude o ineficiencia: promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos apoyar y medir la eficacia y eficiencia de esta y medir la eficiencia en todas las áreas funcionales de la organización.

2.3.2.3 El control interno como un sistema

Un sistema de control interno es aquel que sirve para mantener la característica de un Sistema de productos de un Sistema de referencia, dentro de un rango de preferencia predeterminado. Es decir que tenemos un sistema de referencia que queremos controlar, con el propósito de que los productos del mismo se ajusten a un patrón o norma establecida.

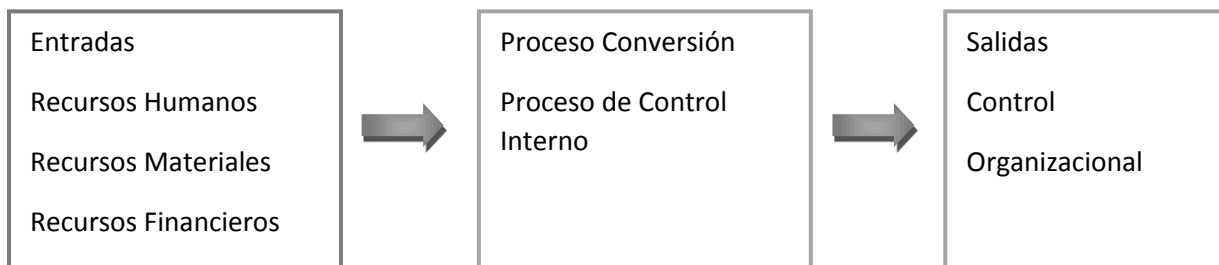
El sistema control persigue un objeto de eficiencia para la organización, es decir, se concibe como un instrumento, para mantenerla en condiciones de eficiencia, esto conlleva a que el administrador se concentre en tres grandes aspectos.

- Lograr objetivos dentro de los plazos oportunos.
- Lograr objetivos con economía de medios, se obtiene beneficios.
- Mantener motivado al equipo de trabajo humano.

El propósito de cualquier sistema de control consiste en ayudar a los administradores a incrementar el éxito de una organización mediante una acción de control efectivo.

2.3.2.4 Componentes específicos del control interno

Gráfico N.º 3 Componentes del sistema de control interno



Fuente: Control Interno, Valencia Joaquín

Elaborado: Monserrath Bustos

2.3.2.5 Fines del control interno

El control interno indica que es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para eficiente eficaz y eficiente administración.

- Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables administrativos
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización
- Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización
- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización

2.3.2.6 Necesidades y ventajas del control interno

El constante crecimiento de las organizaciones en magnitud, diversidad de operaciones y recursos humanos ha ido dificultando a los dirigentes de la facilidad para ejercer el control o vigilancia de las operaciones. De igual manera, se ha llegado establecer las medidas necesarias para implantar y mantener un adecuado instrumento de control que permita establecer las medidas necesarias para implantar y mantener un adecuado instrumento de control que permita el acceso a la información, ya que es factor determinante para la toma de decisiones.

Esta información contiene los sucesos actuales y las condiciones de toda la empresa. La información transmitida por este flujo de informes habilita a la dirección superior para dirigir y controlar a la empresa, y mantenerse al tanto en cuanto a la situación administrativa y la posición financiera.

Además como el crecimiento de las organizaciones trae consigo eficiencia en las ramas industriales, comerciales y de servicios, cada vez es más necesario contar con un Sistema de Control Interno mejor preparado, que permita incrementar la eficiencia y eficacia en la forma de operar para poder obtener mayor productividad.

En la actualidad existen directivos de empresas que no han comprendido las necesidades y las ventajas proporcionada por los medios adecuados de control interno, al considerar que los gastos para su diseño e implantación son irre recuperables. Las

ventajas que se obtienen con el establecimiento con un adecuado Sistema de Control Interno a continuación se indican algunas ventajas.

- Seguridad de que las operaciones que están llevando a cabo son correctas
- Evita la duplicidad de funciones y descuido de otras, de tal manera que las operaciones.
- Evita que el personal pueda llevar a cabo hechos delictivos, por medio de un adecuado, por medio de un adecuado control, reduciendo al mínimo la posibilidad de cometer fraudes.
- Lograr proponer la eficiencia de las operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son practicadas como se fijaron.
- La obtención de informes y un análisis de estos de forma confiable.
- Evitar desperdicios en la utilización de “recursos organizacionales”: humanos, materiales, financieros, técnicos.
- Obtener mayor productividad en la empresa.
- Un adecuado sistema de control interno facilita el desarrollo de auditorías externas e internas. (Valencia, Control Interno, 2009, pp. 49-50-51)

2.3.2.7 Métodos de evaluación del control interno

- Cuestionarios.
- Flujo gramas.
- Combinación de métodos
- Matrices

2.3.2.8 Elementos de la estructura de un Sistema de Control Interno.

La gestión de riesgos corporativos consta de ocho componentes relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión. A continuación, se describen estos componentes:

Ambiente interno

Abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.

Establecimiento de objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Identificación de eventos

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Evaluación de riesgos

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

Respuesta al riesgo

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

Actividades de control

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

Información y comunicación

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.

Supervisión

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

La gestión de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente. (Ambrosone, 2007)

2.3.2.9 Principios de control interno

La aplicación racional del sistema de control interno debe fundamentarse en principios cuya aplicación es indispensable para lograr un control interno racional.

- Deben fijarse la responsabilidad. si no existe una delimitación exacta de esta , el control será ineficiente
- El registro de la operaciones deben estar por separadas .un empleado no debe ocupar un puesto que tenga funciones de registro, y al mismo tiempo funciones de control de las operaciones.
- Deben utilizarse pruebas para comprobarse la exactitud, con el fin de asegurarse de que las operaciones y el registro se manejen de forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial.
- Se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal; una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento.
- Si es posible, debe haber rotación entre los empleados asignados a cada puesto. Esta reduce las posibilidades de cometer un fraude e indica la adaptabilidad de un empleado.
- Las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto deben asignarse por escrito, los manuales administrativos (de organización).

2.3.2.10 Clasificación del control interno

El control interno realiza su clasificación en controles administrativos, controles contables.

Los Controles administrativos

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

Controles contables

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre numerados. (Mantilla, 2009, pp. 35-55-63)

2.4 RIESGO DE AUTORÍA

Al ejecutarse la Auditoria de gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoria de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor.
- Regulaciones legales y profesionales.
- Identificar errores con efectos significativos.

En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes del riesgo:

Riesgo inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.

Riesgo de control: De que el sistema de control interno prevenga o corrija tales errores.

Riesgo de detección: De que los errores no identificados por los errores de control interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

2.4.1 Riesgos de auditoría de gestión

Sería necesario para evaluar la existencia o no de riesgos de auditoría de gestión:

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la Información.
- Considerar lo adecuado del diseño del sistema de control interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el sistema de control interno.
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la empresa hacia los terceros

2.4.2 Factores del riesgo de auditoría

Además sería importante considerar algunos factores generalizados del riesgo de auditoría siendo los que a continuación detallamos:

Determinar la confianza que tiene la dirección respecto al funcionamiento del sistema de control interno suponiendo que no se den:

- Incumplimientos en los procedimientos normalizados.
- Detección tardía o no detección de los errores o desvíos,
- Poca experiencia en el personal.
- Sistemas de información no confiables.

2.5 EVIDENCIAS SUFICIENTES Y COMPETENTES

Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe. El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría.

2.5.1 ELEMENTOS DE LA EVIDENCIA

Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos: Evidencia suficiente (característica cuantitativa) y evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan a la auditoria la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

Evidencias suficientes.- Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.

Evidencias competentes.- Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.
(Saavedra, 2006)

2.5.3. TÉCNICAS PARA OBTENER EVIDENCIAS

En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo.

Análisis

Con más frecuencia el auditor aplica técnicas de análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta al examen

Comprobación

La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Computación

Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto o asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

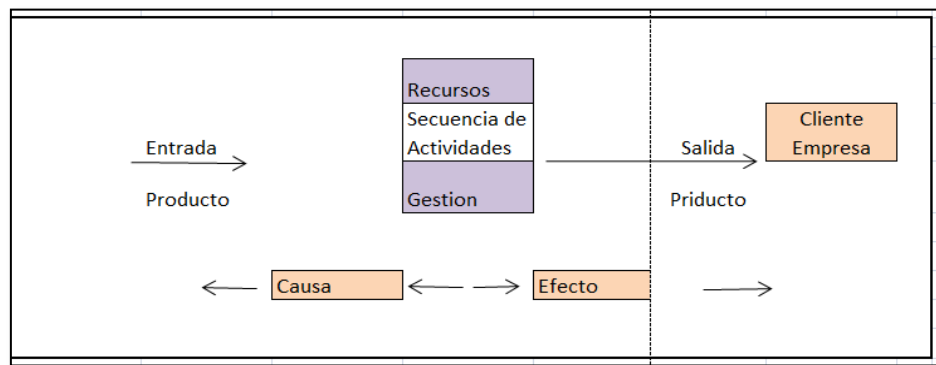
Conciliación este término significa poner en acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados

Confirmación

La confirmación normalmente es cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos operaciones mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada por lo tanto, informar de una manera valida sobre ella. (Maldonado, 2011, pp. 78-79)

2.6. PROCESO

Gráfico N.º4 Proceso



Fuente: Gestión por procesos. Velaszo Jose Antonio

Elaborado: Monserrath Bustos

2.7.1 LÍMITES DE UN PROCESO

Los procesos han existido ya que es la forma más natural del organizar el trabajo: otra cosa bien distinta es que lo tuviéramos identificado para orientar a ellos la acción. Para ello en primer lugar hemos de determinar la acción.

Límites de un proceso

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varían mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo. Parece lógico que:

- Los límites del proceso determinen una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad
- Estén fuera del departamento para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes).
- El límite inferior sea un producto con valor

2.7.2 ELEMENTOS DE UN PROCESO

- a) **Un input** (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido: la factura del suministrador con los datos necesarios. El input es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno) es la salida de otro proceso (precedente de la cadena de valor) o de un proceso de un proveedor o de un cliente.

- b) **La secuencia de actividades** propiamente dicha que precisa todos los medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesario para aceptar el compromiso de pago, Hardware para procesar las facturas, un método de trabajo un impreso e información como que procesar y cómo y cuándo entregar un output al siguiente eslabón del proceso administrativo.

Convenientes para la ejecución del proceso, cuya existencia no desencadenara.

- c) **Un output** (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas, importe, vencimiento. La salida es un producto que va destinado al usuario o al cliente (externo o interno); el output al final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente.

2.7.3 FACTORES DE UN PROCESO

1. **Personas.** un responsable los miembros del equipo del proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades, y actitudes (competencias) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de gestión personal.
2. **Materiales.** Materias primas o semielaboradas, información (muy importante especialmente en los proceso de servicio) con las características adecuadas para su uso. Los materiales suelen ser proporcionados por el proceso de gestión de proveedores.
3. **Recursos físicos.** instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software que han de estar siempre adecuadas en varia condiciones de uso. Aquí nos referimos al proceso de inversión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento de la infraestructura.
4. **Métodos / Planificación del proceso.** Método del trabajo. procedimientos, hoja del proceso, gama instrucción técnica, instrucción del trabajo.
5. **Medio ambiente.** O entorno en que ese lleva a cabo el proceso. Un proceso está bajo control cuando el resultado es estable y predecible lo que equivale a dominar los factores del proceso. (Velasco, 2010, pp. 53-58)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

El diseño de un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos permitirá asegurar de una forma razonable las operaciones administrativas, financieras y lograr el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Con la construcción el marco teórico conceptual del Sistema de Control Interno con enfoque a los procesos ayudará a comparar con los procesos actuales de la Cooperativa con los que se desea implementar.
- Al Analizar los procesos y procedimientos vigentes se logrará minimizar los riesgos administrativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Matriz Salcedo, Provincia de Cotopaxi.
- Con el Diseño de un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos se podrá optimizar recursos y el cumplimiento de objetivos de la cooperativa con una adecuada guía.

3.2 VARIABLES DE ESTUDIO

3.2.1 Variable independiente

Sistema de Control Interno.

3.2.2 Variable dependiente

Procesos de Control Interno

3.2.3 MATRIZ DE VARIABLES

Tabla No. 1 Matriz de variables

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Sistema de Control Interno.	Conjunto de actividades planes políticas , normas, registros , procedimientos y métodos incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y sus personal con objeto de prevenir posibles que afecten a una entidad	-Actividades Procedimientos -Métodos	-Indicadores de gestión. -Indicadores de eficiencia -Indicadores eficacia -Indicadores de Economía - indicadores Sociales	-Guía de encuesta -Entrevista -Observación -Cuestionarios de Control interno
Procesos	Determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico.	Acciones Hechos Fin	-Indicadores de Gestión -Indicadores de economía -Indicadores de Eficiencia -Indicadores Eficacia	-Observación -Entrevista -Cuestionario -Análisis

Fuente: Propia

Elaborado: Monserrath Bustos

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de estudio que adoptaremos por ser los más adecuados para la naturaleza de la investigación, y de acuerdo al tipo de información que se espera obtener, así como el nivel de análisis a realizar con los objetivos y las hipótesis planteadas son:

3.3.1 Tipos de investigación

- Programa de auditoría y control.
- Programa de sistemas de gestión y contabilidad.

3.3.2 Diseño de la investigación

- Programa de auditoría y control.
- Programa de sistemas de gestión y contabilidad.

3.4 POBLACIÓN

Para la presente investigación se tomara en cuenta a toda la población debido a que esta es limitada en la cooperativa de ahorro y Crédito Credil Ltda., la misma que cuenta con 10 colaboradores que se detallan a continuación:

	NOMBRE	CARGO
1	Cesar Chango	Gerente
2	Silvia Landa	Contadora
3	Jorge Luis Laguna	Jefe de adquisidores
4	Mercedes Chango	Cajera
5	Jenny Herrera	Jefe de Agencia salcedo
6	Maribel Paucar	Cajera
7	Mario Laguna	Asesor
8	Milton Chuquitarco	Asesor
9	Elvia Palomo	Atención al cliente
10	Raúl Chango	Asesor

3.5 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los métodos más adecuados para el desarrollo de esta investigación aplicada en la Cooperativa:

3.5.1 Inductivo

Este método será utilizado para inferir la información de la muestra en la población de la investigación y de esa forma facilitar la contratación de la hipótesis y demostración de los objetivos.

3.5.2 Deductivo

Por medio del cual podremos conocer las normas, reglamentos leyes y estatutos los mismos que nos servirán para verificar información en los diferentes procedimientos.

3.5.3. Analítico

Utilizaremos este método para la identificación de cada una de las partes que caracterizan la realidad del área conforme lo revelará la documentación recolectada.

3.5.4 Técnicas

Para la presente investigación se hacen necesarios las siguientes técnicas e instrumentos para la obtención y recepción de información útil, pertinente y relevante, que posibilite la elaboración del sistema de control interno, que serán aplicadas al personal de la cooperativa.

3.5.5 Observación

Tiene como finalidad el complementar, confrontar y verificar los estudios que se hayan realizado conforme a la investigación documental.

Como técnica de aplicación complementaria, ayuda a penetrar en el campo de acción de nuestro estudio y, principalmente, a preparar la atmosfera del escenario en el que vamos actuar

3.5.6 Indagación

Trata principalmente de recopilar datos a través de la consulta de documentos (informes, registros, estadísticas) acerca de los fenómenos que son objeto de estudio. Toda observación tendrá que ser actual y digna de confianza, así como concreta y pertinente.

3.5.7 Entrevista

Dentro de las técnicas de recolección e investigación, la más importante por su contenido, método, aplicación, es la entrevista.

La entrevista es un instrumento que permite descubrir aquellos aspectos que forman parte de todo el trabajo administrativo, ayudando a verificar toda inferencias y observaciones, tanto internas como externas, valiéndose de la viva narración de la personas.

3.5.8 Encuestas

Es una forma de reunir datos, su contenido tiene por objeto descubrir hechos u opiniones, reunir datos objetivos y cuantitativos, por tanto, está compuesto por preguntas que tienden a aclarar el objetivo previamente señalado

Tomando información obtenida a través de cuestionarios tendrá que ser completada y verificada por medio de la observación, ya sea de hechos o de registros. (**Valencia, Auditoria Administrativa, 2010, pp. 222-228**)

CAPITULO IV

4 TEMA DE LA TESIS

Diseño de un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Matriz Salcedo, provincia de Cotopaxi.

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

4.1.1 Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., es una institución financiera que se dedica, a brindar servicios con objetivo social que es servir las necesidades financieras de los socios brindando servicios como de ahorros, a la vista, a plazo fijo y productos financieros, créditos de consumo y comerciales con el fin de apoyar al desarrollo socio-económico de los ciudadanos de la provincia y el cantón con expectativas de expansión para otras provincias, la cooperativa está ubicada en el Cantón de Salcedo, en la Av.24 de Mayo y Ana Paredes, actualmente cuenta con 1500 socios.

4.1.2 Cuadro directivo

Consejo de administración

PRESIDENTE	Sr Medardo Euclides Guzmán Panucar
SECRETARIO	Ab. Segundo Fidel Guaita Laguna
PRIMER VOCAL	Sr. Diego Marcelo Coque Peralto
TERCER VOCAL	Sr. Mentor Olmedo Villajes Salazar

Consejo de vigilancia

PRESIDENTE	Sr. Santiago Carlos Andrade Sanguil
SECRETARIO	Sr Carlos Alcides Andagana Guananga
PRIMER VOCAL	Sr. Fabián Gustavo Laguna Tubon
SEGUNDO VOCAL	Sr. Segundo Juan Pullutaxi Caguana
TERCER VOCAL	Sra. Flores Guillermina Flores Laguna

4.1.3 Cobertura geográfica

AGENCIA	N SOCIOS	PORCENTAJE
Salcedo	1800	46.67
Ambato	850	43.33
Izamba	650	10.00

Total	3500	100.00
-------	-------------	---------------

4.1.4 Visión

Ser líderes en productos y servicios sociales, financieros de calidad basados en prácticas éticas y en la aplicación de estándares normativas internacionales que permitan prestigio y eficiencia.

4.1.5 Misión

Somos una entidad financiera enfocada a mejorar la calidad de nuestros socios, brindando productos y servicios innovadores, aportando rentabilidad social y financiera a la confianza de la cuenta ahorristas e inversiones a través de la gestión de colaboradores comprometidos.

4.1.6 VALORES INSTITUCIONALES

Espíritu constructivo

El espíritu constructivo hace referencia a la actitud positiva, al optimismo, incremento de la cadena de valor, creatividad y buena fe que deben tener que debe prevalecer en la intervención y en la intención de los colaboradores.

Respeto a los demás

El respeto a los demás es un valor básico que nos induce a cordialidad, aceptación e inclusión que deben signos distintivos.

Sostener y promover permanentemente relaciones humanas cordiales, respetuosas y armonizados con los clientes proveedores, jefes colaboradores y compañeros de trabajo la solidaridad.

Lealtad

La lealtad hace la referencia la finalidad compromiso, identificando, permanencia, confidencialidad y defensa de intereses que en todo momento debemos demostrar, para y por una empresa.

Profesionalismo

El profesionalismo se refiere a la responsabilidad, seriedad, constancia, involucramiento, entrega, dedicación, y esmero de cada integrante del equipo de trabajo debe imprimir a sus funciones y tareas buscando sumarse a la misión.

Honestidad

El valor de la honestidad tienen que ver con la rectitud, honorabilidad, decoro, respeto y modestia que debemos manifestar los integrantes tomando en cuenta este valor debemos proceder con honradez e integridad en nuestras actividades diarias, buscando ser ejemplo para los demás.

4.1.7 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

OBJETIVOS GENERALES

Economico financiero: Fortalecer el personal mediante la capacitación para un adecuado manejo de la cooperativa.

Administrativo: Adquirir un sistema operativo que satisfaga las necesidades y requerimiento de la cooperativa.

Social y culturales: Provisionar recursos para ayuda social para cumplir con uno de los fines por la cual fue creada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Buscar asesoramiento para la capacitación personal con conocimientos en atención al cliente y colocación de crédito

- ✓ Buscar al proveedor del sistema operativo que requiere la institución para un adecuado proceso y salida de información,
- ✓ Tener personal de planta para mantener un ambiente de trabajo y confianza.
- ✓ Aprovevisionar las utilidades anuales para la ayuda social.

Fuente: COAC” Credil” Ltda.

4.2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA

ANÁLISIS F.O.D.A.

Tabla N o. 2 Análisis F.O.D.A.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Liquidez financiera ✚ Servicios y productos accesibles. ✚ Ubicación estratégica ✚ Buen ambiente laboral. ✚ Infraestructura adecuada. ✚ Recuperación de cartera alta ✚ Cobertura de la población rural ✚ Tasas de interés accesibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Crecimiento poblacional ✚ Posibilidad de fusiones para fortalecer a la cooperativa ✚ Crecimiento de mercado. ✚ Mercado insatisfecho. ✚ Apertura de nueva sucursal ✚ Falta de confianza en los bancos. ✚ Amplio mercado objetivo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Dependencia del departamento de contabilidad para tomas decisiones. ✚ Rotación constante del personal ✚ Falta de un organigrama estructural adecuado. ✚ Incumplimiento de metas ✚ Falta de un Plan de incentivos y salarios de acuerdo al desempeño laboral ✚ No existe manuales, políticas, normas internas aprobados. ✚ Clientes insatisfechos ✚ Desconocimiento de los servicios ofrecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mercado competitivo ✚ Resistencia de ciertos sectores a confiar en Cooperativas de ahorro y crédito en desarrollo ✚ El índice creciente de la delincuencia ✚ Desarrollo tecnológico constante. ✚ Preferencias desfavorables en el mercado. ✚ Crédito gubernamental BIES ✚ Nuevas Leyes para el sector financiero a favor de los bancos.

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado:

Monserath

Bustos

MATRIZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	T	No. 3 Ma triz de cor rela ció n fort ale zas y opo rtu nid ade s Fue nte: CO AC Cre dil Ltda
	FORTALEZAS OPORTUNIDADES	Liquidez financiera	Servicios productos y accesibles.	Ubicación estratégica	Buen ambiente laboral.	Infraestructura adecuada.	Recuperación de cartera alta	Cobertura de la población rural	Tasas de interés accesibles		
O1	Crecimiento poblacional	5	5	5	3	5	3	5	5	36	
O2	Posibilidad de fusiones para fortalecer a la cooperativa	5	3	3	3	5	5	5	5	37	
O3	Crecimiento de mercado.	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
O4	Mercado insatisfecho	5	3	5	5	5	3	5	5	36	
O5	Apertura de nueva sucursal.	5	5	5	3	5	3	5	5	36	
O6	Falta de confianza en los bancos.	5	5	3	1	3	3	3	5	28	
O7	Amplio mercado objetivo.	5	5	5	3	5	5	5	5	38	
	TOTAL	35	31	31	23	32	27	33	35		

Elaborado:

Monserath

Bustos

MATRIZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES Y AMENAZAS

Tabla No. 4 Correlación de debilidades y amenazas

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	T
	DEBILIDADES	Dependencia del Departamento de contabilidad para tomar decisiones	Rotación constante del personal	Falta de un organigrama estructural adecuado.	Incumplimiento de metas	Falta de un Plan de incentivos y salarios de acuerdo al desempeño laboral	No existe manuales, políticas, normas internas aprobados	Clientes insatisfechos	Desconocimiento de los servicios ofrecidos.	
	AMENAZAS									
A1	Mercado competitivo	5	3	5	3	3	5	5	5	31
A2	Resistencia de ciertos sectores a confiar en Cooperativas de ahorro y crédito	3	1	3	3	3	3	5	5	26
A3	El índice creciente de la delincuencia	1	1	1	3	1	5	1	1	10
A4	Desarrollo tecnológico constante	3	3	5	3	3	5	3	3	28
A5	Preferencias desfavorables en el mercado	3	3	5	5	3	5	3	5	32
A6	Crédito gubernamental BIES	3	3	1	1	1	3	3	3	18
A7	Nuevas Leyes para el sector financiero a favor de los bancos.	3	1	1	3	1	1	3	1	14
	TOTAL	21	17	18	21	15	28	22	23	

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado:

Monserath

Bustos

Análisis:

En la matriz de correlación se puede observar los factores que intervienen directamente en el funcionamiento de la COAC Credil Ltda. Como se puede apreciar en la matriz nos indica una serie de fortalezas entre las más importantes son su liquidez financiera y sus tasas de interés que son competitivas con el resto del mercado en las cuáles la COAC Credil Ltda., se siente seguro, fortalecido o en las que sobresale son de carácter interno.

De igual forma las debilidades señaladas son las que sobresalen es la falta de políticas y procedimientos en la realización de las actividades tanto administrativas y financieras en el COAC Credil Ltda., para lo cual se deberá poner mayor énfasis en solucionar los problemas internos de y mejorar.

Las oportunidades son las que se les presenta exteriormente, es decir fuera de la COAC Credil Ltda. Es así como se debe aprovechar el mercado amplio que se presenta en la rama de este servicio y captar mayor número de socios.

Mientras que las amenazas son las exteriores y que pueden afectar a la COAC “Credil” Ltda., para lo cual deberá tener planes de prevención en caso de que estas amenazas puedan ocurrir

MATRIZ DE PRIORIDADES



Tabla No. 5 Matriz de prioridades

CÓD.	FORTALEZA	CÓD.	OPORTUNIDADES
F 01	Liquidez financiera	O 03	Expansión de mercado.
F 08	Tasas de interés accesibles	O 07	Amplio mercado objetivo.
F 07	Cobertura de la población rural	O 02	Posibilidad de fusiones para fortalecer a la cooperativa
F 05	Infraestructura adecuada.	O 01	Crecimiento poblacional
F 02	Servicios y productos accesibles.	O 04	Mercado insatisfecho
F 03	Ubicación estratégica	O 05	Apertura de nueva sucursal
F 06	Recuperación de cartera alta	O 06	Falta de confianza en los bancos.
F 04	Buen ambiente laboral.		
CÓD.	DEBILIDADES	CÓD.	AMENAZA
D 06	No existe manuales, políticas, normas internas aprobados	A 05	Tendencias desfavorables en el mercado
D 08	No hay mayor conocimiento del producto y servicio financiero por parte de quien lo ofrece.	A 04	Desarrollo tecnológico constante
D 07	Clientes insatisfechos	A 01	Mercado competitivo
D 04	Incumplimiento de metas	A 02	Resistencia de ciertos sectores a confiar en Cooperativas de ahorro y crédito
D 01	Dependencia del Departamento de contabilidad para tomar decisiones	A 06	Crédito gubernamental BIES
D 03	Falta de un organigrama estructural adecuado	A 07	Nuevas Leyes para el sector financiero a favor de los bancos.
D 02	Rotación constante del personal	A 03	El índice creciente de la delincuencia
D 05	Falta de un Plan de incentivos y salarios de acuerdo al desempeño laboral		

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

Tabla No. 6 Aspectos externos

CÓD.	AMENAZAS		EQUILIBRIO	OPORTUNIDADES	
	GRAN AMENAZA	AMENAZA		OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
A 05	.				
A 04					
A 01		.			
A 02					
A 06		.			
A 07		.			
A 03		.			
O 03					.
O 07				.	
O 02				.	
O 01					.
O 04					.
O 05					.
O 06				.	
Total	2	5		4	3

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

Tabla No. 7 Aspectos internos

CÓD.	DEBILIDADES		EQUILIBRIO	FORTALEZAS	
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD		FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
D 06	.				
D 04					
D 07					
D 08					
D 01		.			
D 03		.			
D 02					
D 05					
F 01				.	
F 08				.	
F 07					.
F 05			.		
F 02			.		
F 03					.
F 06			.		
F 04			.		
Total	5	3	3	3	2

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Busto

4.2.2 Cuestionario de control interno aplicado para conocer los controles actuales de la cooperativa

Para iniciar con la recolección de información de la cooperativa se inició por conocer cada uno de los departamentos, el personal que labora y realizar cuestionarios de control interno de acuerdo a las actividades y funciones que realizan.

Los cuestionarios de control interno son los más adecuados y sencillos usando preguntas concisas y de fácil comprensión así poder medir el nivel de riesgo confianza y si se están cumpliendo con los objetivos del departamento de cada uno de ellos y poder determinar los puntos críticos de las actividades de control que se están usando en la actualidad .

Los cuestionarios de control interno están aplicados a las siguientes áreas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Contabilidad
- ✓ Caja
- ✓ Créditos y cobranzas
- ✓ Adquisición de bienes
- ✓ Atención al cliente



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

DEPARTAMENTO: Gerencia

Objetivo: Determinar el nivel de control de las actividades de gerencia

CCI 1/1

N	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen Manuales de Procedimientos para cada uno de los servicios que la Cooperativa ofrece y aprobados por el Consejo de Administración?		X		Existe manuales solo de funciones del Contador y Gerente que aún no son aprobados
2	¿Existe un plan de contratación e inducción de personal?		X		El gerente es quien realiza estas contrataciones de acuerdo a su criterio.
3	¿Para laborar en la cooperativa se evalúa el perfil profesional?		X		Al ingresar a la cooperativa aprenden como realizar su trabajo.
4	¿Los documentos que le proporciona cualquier departamento son revisados antes de emitir la firma?	X			
5	¿Se planifica capacitaciones para el personal?	X			Se realiza una sola capacitación para todo el personal.
6	¿Se lleva un control sobre la asistencia del personal en la cooperativa?	X			
7	¿Se encarga de supervisar que cada área este cumpliendo con sus funciones?	X			
8	¿Autoriza verifica las compras que se requieran por los jefes de agencia?	X			
9	¿Existe sanciones cuando los empleados no hayan realizado su trabajo de una manera correcta?	X			De una manera verbal
10	¿Mantiene comunicación directa con cada uno de los departamentos de las demás agencia?		X		No solamente con los jefes de agencia

Respuestas positivas	6	60%
----------------------	---	-----

Respuestas negativas	4	40%
----------------------	---	-----

Total evaluado	10	100%
----------------	----	------

Elaborado por : AMBC	Fecha: 24/10/2014
Revisado por : MBBA	Fecha: 10/11/2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
NIVEL DE CONFIANZA
DEPARTAMENTO: GERENCIA**

Tabla No.8 Nivel de riesgo confianza gerencia

	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO
ALTO	76 – 95%	BAJO	15 – 50%
MODERADO	51 – 75 %	MODERADO	51 – 75%
BAJO	15 – 50 %	ALTO	76 – 95%

Tabla No. 9 Nivel de impacto gerencia

	NIVEL DE IMPACTO	
LEVE		
MODERADO	X	Es un riesgo moderado debido a que ya se está realizando manuales de funciones para ser analizados.
GRAVE		

Tabla No. 10 Nivel de ocurrencia gerencia

	NIVEL DE PROBABILIDAD	
FRECUENTE		.
MODERADO	X	A pesar que no existen manuales de funciones y procedimientos estos son dictados verbalmente
POCO FRECUENTE		

Tabla No. 11 Tipo de riesgo gerencia

		TIPO DE RIESGO
INHERENTE		
CONTROL	X	Existen deficiencias en actividades de control directamente con los departamentos de las demás sucursales.
DETECCIÓN		

ANÁLISIS

Existe una confianza del 60% la cual es moderada debido que se controla ciertas actividades y un riesgo del 40% porque no mantiene una relación directa con los departamentos si no con los jefes de agencia a pesar que la Cooperativa aún no está desarrollada en su totalidad además no existen manuales de procedimientos de cada una de las áreas departamentales ni flujo gramas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD

CCI 1/2

Objetivo: Determinar el nivel de control de las actividades del contabilidad

N	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Cuenta con un manual de funciones el departamento de Contabilidad?		X		
2	¿Cuenta con el catálogo de cuentas emitido y recomendado por la SEPS?	X			
3	¿Los estados financieros son elaborados en las fechas establecidas?		X		Depende del sistema
4	¿El paquete contable que usted usa es adecuado para realizar los registros y controles contables?		X		Adecuado pero no completo hay ciertas funciones que el sistema no lo hace automáticamente.
5	¿Solamente el departamento de contabilidad tiene acceso a la información o está a disposición del resto de empleados de la cooperativa?		X		Contabilidad y gerencia tienen acceso
6	¿La información financiera que se presenta provee información útil para los funcionarios?	X			
7	¿Existe claves de seguridad para el acceso a información del departamento de contabilidad?	X			
8	¿El pago de horas extras está respaldada por un registro adecuado y que haya sido supervisado por el jefe de Agencia?	X			
9	¿Se efectúa roles de pago para la cancelación de los mismos?	X			
10	¿La documentación que respalda las inversiones de los socios en la cooperativa es debidamente resguardada?	X			
11	¿Se declara y cancela las impuestas en las fechas establecidas?	X			

CCI 2/2

N	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
12	¿Se revisa que las actividades hayan sido realizadas de una manera eficiente?	X			
13	¿Se envía la información a tiempo a los organismos de control de la cooperativa?	X			
14	¿Todas las transacciones registradas tienen documentación de respaldo?	X			
15	¿Se usa los mismos criterios, reglas y procedimientos en la presentación de los estados financieros?	X			
16	¿Cuándo se modifica alguna cuenta se le notifica de forma inmediata al tesorero o encargado de caja?		X		Solo con el departamento de sistemas
17	¿Los registros de las transacciones son respaldados por comprobantes de ingreso y egreso?	X			
18	¿Se revisa conjuntamente con el gerente el estado financiero que se emite?		X		Se le envía al gerente para que lo revise y firme

Respuestas positivas	12	67%
Respuestas negativas	6	33%
Total evaluado	22	100%

Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
NIVEL DE CONFIANZA
DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD

Tabla No. 12 Nivel de riesgo confianza contabilidad

NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
ALTO	76 – 95%	BAJO	15 – 50%
MODERADO	51 – 75 %	MODERADO	51 – 75%
BAJO	15 – 50 %	ALTO	76 – 95%

Tabla No. 13 Nivel de impacto contabilidad

	NIVEL DE IMPACTO	
LEVE		
MODERADO	X	Es moderado debido a que se puede cambiar el sistema o diseñarlo de una manera eficaz.
GRAVE		

Tabla No. 14 Nivel de ocurrencia departamento de contabilidad

	NIVEL DE OCURRENCIA	
FRECUENTE		.
MODERADO		
POCO FRECUENTE	X	Es poco frecuente ya que ocurre al momento que se trata de obtener los estados financieros.

Tabla No. 15 Tipo de riesgo departamento de contabilidad

		TIPO DE RIESGO
INHERENTE		Es un riesgo porque está fuera del alcance del departamento de Contabilidad y no depende de ellos si no del sistema.
CONTROL		
DETECCIÓN		

ANÁLISIS

Existe un 67% de confianza debido a que existen controles al acceso de información contable y se cumplen con la mayoría de funciones a cargo del departamento de contabilidad de una manera eficiente. Y existe un 33% de riesgo debido al auge el sistema de contabilidad tiende a no funcionar de una manera adecuada debido a que se debe realizar ciertos cálculos e ingresar de una manera manual mas no el sistema lo realiza automáticamente



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**

N	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CCI 1/2
---	----------	----	----	-----	---------------	---------

DEPARTAMENTO: CAJA

Objetivo: Determinar el nivel de control de las actividades de caja

N	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe en la Cooperativa un manual de procedimientos para la cuenta Caja?	X			Solo procedimientos verbales.
2	¿Existe un responsable del manejo de departamento de caja?	X			
3	¿Para el acceso al sistema se necesita de clave de seguridad por parte de la persona a cargo?	X			
4	¿El personal que labora en ésta área cuenta con algún tipo de seguridad?		X		Solo cuenta con una puerta electrónica
5	¿Se obtiene un registro diario de las entradas y saldas de efectivo?	X			
	¿Son revisados a diario los arqueos de caja		X		Solo cuando el jefe de agencia lo solicita
6	¿Solamente el personal encargado de caja está autorizado para la captación y retiro de dinero?	X			
7	¿Por cada uno de los ingresos de caja se realiza un documento fuente revisado por el usuario?		X		Existe el mismo comprobante de pago para todas las transacciones
8	¿Los comprobantes de depósito están archivados cronológicamente?	X			
9	¿Se entrega un reporte diario del cierre de caja?	X			
10	¿Se depositarán diariamente todos los ingresos en efectivo una entidad financiera recibidos?		X		No se deposita permanece en caja
11	¿La persona que realiza el depósito en el banco es la misma que las recauda?			X	No se realiza depósitos de caja
12	¿Cuándo se recibe un depósito de una póliza se realiza un documento fuente?	X			Son dos originales

13	¿Tiene firmado algún pagare como respaldo de la Cooperativa?		X		
14	¿La cajera verifica de una manera minuciosa que la firma sea igual a la de la cedula?	X			
15	¿Se puede retirar dinero cuando el socio no ha podido ir personalmente y lo hace con otra persona?	X			
16	¿Existe papeletas de depósito y retiro?		X		Solamente existen papeletas de retiro y no de depósito.
17	¿Se verifica que la papeleta de retiro este llenada de una manera correcta?	X			
18	¿Al momento de una transacción realizada en caja por parte de los socios es registrada de una forma inmediata en el sistema?	X			
19	¿Se reciben depósitos con cheques?	X			
20	¿Los cheques recibidos como forma de pago se verifica que los mismos tengan fondos?	X			
21	¿El dinero que es retirado por un socio es contado de forma inmediata en la ventanilla?	X			

Respuestas positivas	14	65%
Respuestas negativas	7	35%
Total evaluado	21	100%

Elaborado por: AMBC	Fecha: 24/10/2014
Revisado por: MBBA	Fecha: 10/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
NIVEL DE CONFIANZA
DEPARTAMENTO: CAJA**

	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO
ALTO	76 – 95%	BAJO	15 – 50%
MODERADO	51 – 75 %	MODERADO	51 – 75%
BAJO	15 – 50 %	ALTO	76 – 95%

Tabla No. 16 Nivel de riesgo confianza caja

	NIVEL DE IMPACTO	
LEVE		
MODERADO		
GRAVE	X	Es grave porque el dinero corre peligro en las instalaciones de la Cooperativa ya que además no cuenta con un guardia de seguridad en las sucursales.

Tabla No. 17 Nivel de impacto caja

	NIVEL DE PROBABILIDAD	
FRECUENTE	X	No se realiza depósitos diarios.
MODERADO		
POCO FRECUENTE		

Tabla No. 18 Nivel de probabilidad caja

		TIPO DE RIESGO
INHERENTE		
CONTROL	X	Es un riesgo de control debido a que no se toma medidas de control con el efectivo recaudado.
DETECCIÓN		

Tabla No. 19 Tipo de riesgo caja

ANÁLISIS

Existe una confianza del 65% debido a que los movimientos de caja son debidamente respaldados y un 35% de riesgo ya que el dinero recaudado no está debidamente depositado en una entidad bancaria y además no existe la seguridades adecuadas para que este esté en la Cooperativa constantemente. Además no existe un control diario por un jefe inmediato del cierre caja, no existe un detector de billetes falsos solamente manualmente y si en caso se hayan recibido estos billetes falsos está a cargo de la cajera reponerlo.



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. DEPARTAMENTO: CRÉDITOS Y COBRANZAS

Objetivo: Determinar el nivel de control de las actividades del área.

CCI 1/2

N	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen políticas, normas escritas vigentes que estén aprobadas para la entrega de los créditos?	X			
2	¿Hay disposiciones escritas sobre los tipos de créditos?	X			
3	¿Para conceder un crédito se debe ser socio de la Cooperativa?	X			
4	¿Existen políticas para determinar el monto a prestar?	X			
5	¿Existen requisitos mínimos que debe presentar el socio para ser candidato a un préstamo?	X			
6	¿Cuenta sistema donde se reporte la información individual de los socios?	X			

7	¿Se archiva en una carpeta la información recaudada acerca del deudor y del garante?	X			
8	¿El rol de la garantía es mayor a la capacidad de pago del socio?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
16	¿Las inspecciones se realizan antes que se apruebe el crédito?	X			Se aprueba el monto que el socio solicita.
9	¿Las garantías presentadas por el socio o garante solo son las especificadas en el informe de la inspección?	X			
17	¿Presenta el informe de la inspección con la firma de responsabilidad?		X		No se firma solo firma el socio
10	¿Existe relación personalizada entre el asesor de crédito y el socio?	X			
18	¿Se verifica que las firmas del deudor y el garante sean por la totalidad de la obligación contratada?	X			
11	¿Se entregan pagarés por la totalidad de la obligación contratada?	X			
19	¿Cuando los pagarés son entregados se realiza un acta de entrega de crédito sobre las novedades de la inspección los pagarés con firmas de respaldo?	X	X		Solo se entrega los pagarés y se ingresa en el sistema que estos fueron retirados
20	¿Se llega a un acuerdo cuando el socio no logra cubrir con sus obligaciones?	X			
13	¿Se devuelve los pagarés con la finalización de la deuda del socio?	X			
21	¿Los pagarés emitidos son resguardados y a cargo de un responsable?	X			
14	¿El sistema está diseñado para efectuar automáticamente el cobro de los créditos?		X		
22	¿Se notifica al deudor cuando no cancela mediante tres notificaciones?		X		Se redacta un oficio solicitando el pago de
15	¿Cualquier tipo de crédito o monto necesita garantía?		X		No todos depende el monto

					la deuda.	CCI 2/2
--	--	--	--	--	-----------	----------------

Respuestas positivas	17	78%
Respuestas negativas	5	22%
Total evaluado	22	100%



COOPERATIVA DE AHORRO

Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

NIVEL DE CONFIANZA

DEPARTAMENTO: CRÉDITOS Y COBRANZAS

Elaborado por: AMBC	Fecha: 24/10/2014
Revisado por : MBBA	Fecha: 10/11/2014

	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO
ALTO	76 – 95%	BAJO	15 – 50%
MODERADO	51 – 75 %	MODERADO	51 – 75%
BAJO	15 – 50 %	ALTO	76 – 95%

Tabla N. 20 Nivel de riesgo confianza departamento de créditos y cobranzas

	NIVEL DE IMPACTO
LEVE	
MODERADO	X Es moderado debido son situaciones que no tienen gran repercusión en las actividades dela cooperativa.
GRAVE	

Tabla No. 21 Nivel de impacto departamento de créditos y cobranzas

		NIVEL DE PROBABILIDAD					
FRECUEENTE				SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
MODERADO	X	Es moderado debido a que no existe un alto índice de morosidad por la entrega de dichos créditos sin garantía.					
	Existe un manual de procedimientos				X		
POCO FRECUENTE	Existe un manual de compras						

Tabla No. 22 Nivel de probabilidad departamento de créditos y cobranzas

TIPO DE RIESGO		
INHERENTE		
CONTROL	X	Se puede controlar estos créditos cambiando la política de crédito para tener una mayor seguridad en la recuperación de cartera.
DETECCIÓN		

Tabla No. 23 Tipo de riesgo departamento de créditos y cobranzas

ANÁLISIS

Existe una confianza del 78% debido a que se coloca créditos realizando un debido análisis del socio y sus capacidades de pago y un 22% de riesgo porque no existe un control de garantías en los microcréditos a pesar que los mismos si se recuperan de una manera moderada, además cuando los socios retiran los pagarés estos no son firmados con una acta de entrega de los mismo como respaldo de que hayan sido retirados por el interesado.



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. DEPARTAMENTO: COMPRAS

CCI 1/1

Objetivo: Determinar el nivel de control de las actividades de adquisición de bienes.

		NIVEL DE IMPACTO			
LEVE					
MODERADO	X	Es moderado debido a que no se realiza constataciones			
Nº		PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
		¿Se envía la factura y la factura no se envía a la contabilidad para que lo registre.			
GRAVE					

Tabla No. 25 Nivel de impacto del departamento de adquisición de bienes.

Tabla No. 26 Nivel de probabilidad del departamento de adquisición de bienes.

		NIVEL DE PROBABILIDAD	
FRECUENTE			.
MODERADO			
POCO FRECUENTE	X	Es poco frecuente porque este tipo de compras no son constantes si no solo cuando surge la necesidad.	

Tabla No. 27 Tipo de riesgo del departamento de adquisición de bienes.

		TIPO DE RIESGO
INHERENTE		
CONTROL		Es de control porque no se supervisa que los bienes estén constando físicamente en las agencias o matriz de la cooperativa
DETECCIÓN		

ANÁLISIS

Tiene un 64% de confianza debido a que se verifica que la compra llegue en perfecta condiciones hasta las instalaciones de la cooperativa y se realiza cotizaciones del bien que se va adquirir buscando la mejor oferta tanto en calidad y precio y existe un 36% de riesgo debido a que no se realiza una constatación física de los bienes de la cooperativa y no se entrega a un responsable los bienes para que los custodie sin firmas de responsabilidad.



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

DEPARTAMENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Determinar el nivel de control de las actividades del área

CCI 1/1

1	¿Ha recibido capacitaciones sobre cómo atender de una manera eficiente a los clientes?	X			
2	¿Se tiene acceso al sistema de la cooperativa para resolver cualquier inquietud?	X			Tiene acceso limitado
3	¿La persona que está encargada del área cumple con el perfil adecuado para el cargo?		X		
4	¿Son satisfechas las inquietudes de los clientes?		X		No todas por la limitación de acceso al sistema.
5	¿Se realiza una publicidad adecuada para atraer nuevos socios?	X			
6	¿Está autorizado para realizar la apertura de nuevas cuentas?	X			
7	¿Permanece constante en el puesto de trabajo?	X			
8	¿Lleva un registro de clientes o socios atendidos por día?		X		Solo se satisface la necesidad del cliente
9	¿Existe alguna calificación que realicen los socios por la atención que reciben?		X		Si no se ha satisfecho sus inquietudes le atiende la Gerencia.
10	¿Si ha terminado de dar atención al cliente realiza alguna otra actividad?	X			

Respuestas positivas	6	60%
Respuestas negativas	4	40%
Total evaluado	10	100%

Elaborado por: AMBC	Fecha: 24/10/2014
Revisado por : MBBA	Fecha: 10/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
NIVEL DE CONFIANZA
DEPARTAMENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

Tabla N o.28 Nivel de riesgo confianza del departamento de atención al cliente.

	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO
ALTO	76 – 95%	BAJO	15 – 50%
MODERADO	51 – 75 %	MODERADO	51 – 75%
BAJO	15 – 50 %	ALTO	76 – 95%

Tabla No. 29 Nivel de impacto del departamento de atención al cliente.

	NIVEL DE IMPACTO	
LEVE		
MODERADO		No tienen accesos al sistema para satisfacer todas las inquietudes del socio y tampoco hay un buzón de sugerencias.
GRAVE		

No.30 Nivel de probabilidad del departamento de atención al cliente.

	NIVEL DE PROBABILIDAD	
FRECUENTE	X	Es frecuente debido que a diario se atiende a los socios
MODERADO		
POCO FRECUENTE		

Tabla No.31 Tipo de riesgo del departamento de atención al cliente.

		TIPO DE RIESGO
INHERENTE		
CONTROL	X	De control porque el socio no puede expresarse abiertamente sobre la atención que se le brinda.
DETECCIÓN		

ANÁLISIS

Existe una confianza del 60% debido a que el personal se capacita para una mejor atención al cliente y un 40% de riesgo que no todas las inquietudes son satisfechas y tiene que ir directamente a caja o con jefe de negocios la cual hace que el socio pierda tiempo y se moleste y opte por regresar en otro momento.

CARTA GERENCIA

Salcedo, 17 de Noviembre del 2014.

GERENTE GENERAL

Sr. Cesar Chango

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

Por medio la presente reciba un informe previo a las situaciones encontradas en la entidad que usted representa después de haber aplicado cuestionarios de control interno y encuestas ejecutadas al personal administrativo y operativo en todas las áreas detectando debilidades en las mismas

Las observaciones y sugerencias son de gran relevancia para la Cooperativa las mismas persiguen el propósito de que el personal aplique dichas sugerencias con el apoyo de la dirección.

A continuación se emite las observaciones y sugerencias por separada para una mayor comprensión

Título

Manuales de funciones incompletos.

Comentario

Existen manuales de funciones del contador y gerente que aún no son aprobados por el consejo de administración y tampoco existen manuales de procedimientos de cada una de los procesos existentes mientras el resto de áreas solamente se limitan a realizar sus operaciones.

Recomendación 1

Gerencia:

Completar los manuales de funciones de todas las áreas existentes de la cooperativa e identificar los procedimientos existentes para un mejor desarrollo de sus actividades y un adecuado control de las mismas para evitar ciertos riesgos.

Título

Las contrataciones de personal realizadas de una forma empírica de acuerdo al criterio de la gerencia.

Comentario

Que no se toma en cuenta el perfil profesional al momento de realiza las contrataciones y no existe conocimientos acerca de cuáles son los requerimientos para el cargo.

Recomendación 2

Gerencia:

Realizar las contrataciones de personal de acuerdo al perfil profesional que cubra el cargo cumpliendo los requisitos establecidos en el manual de funciones sugerido.

Título

Capacitaciones mal realizadas y organizadas.

Comentario

Se realiza una sola capacitación a la misma que no asiste el personal que es invitado no dándole la debida importancia y además hay falta de una adecuada organización por la administración para las capacitaciones del personal de la institución y los temas no son adecuados de acuerdo a las actividades en común que realizan en la cooperativa.

Recomendación 3

Gerente

Realizar un plan de capacitaciones semestral de acuerdo a las necesidades y nuevas tendencias que ayuden al desarrollo y crecimiento de la cooperativa y evaluar la capacitación del personal.

Título

El paquete contable no cuenta con todas las funciones para su completo trabajo.

Comentario

Los estados financieros no son presentados en ocasiones en las fechas establecidas debido a que el sistema es adecuado pero no completo para realizar de una manera automática todas las operaciones que se registran o se desean obtener.

Recomendación 4

Gerencia

Adquirir un nuevo paquete contable que llene las expectativas del departamento de contabilidad y minimice el tiempo en realizar registros, conciliaciones, depreciaciones entre otros.

Titulo

Omisión de documentos de respaldo.

Comentario

Omisión de documentos de respaldo del área de caja, así como de varios procesos de la cooperativa y departamentos. La gerencia opina que es ahorro de recursos económicos al no gastar en este tipo de documentos

Recomendación 5

Gerencia

Diseñar documentación necesaria para respaldar ciertos hechos o procesos que se realice en cada departamento o área.

Titulo

No existe un manual de procedimientos de los procesos de la cooperativa.

Comentario

No existe comunicación entre áreas para la iniciación y finalización de ciertos procesos o actividades de la cooperativa.

Recomendación 6

Gerencia

Crear lazos entre departamentos, áreas y procesos para un mayor control de actividades y comunicación para obtener mejores resultados.

Titulo

Existe un organigrama estructural que no es adecuado para la cooperativa ya que está diseñado para una cooperativa de otro segmento.

Comentario

El departamento que lo realizó no lo hizo con la perspectiva actual de la cooperativa si no como una visión a dónde quiere llegar.

Recomendación

Gerencia

Estructurar un organigrama de acuerdo al tamaño y segmento de la cooperativa.

Esperamos que las observaciones y sugerencias sean tomadas en cuenta para que la gestión que usted realiza se realiza de la mejor manera.

Atentamente,

Monserath Bustos

Responsable

4.2.3 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

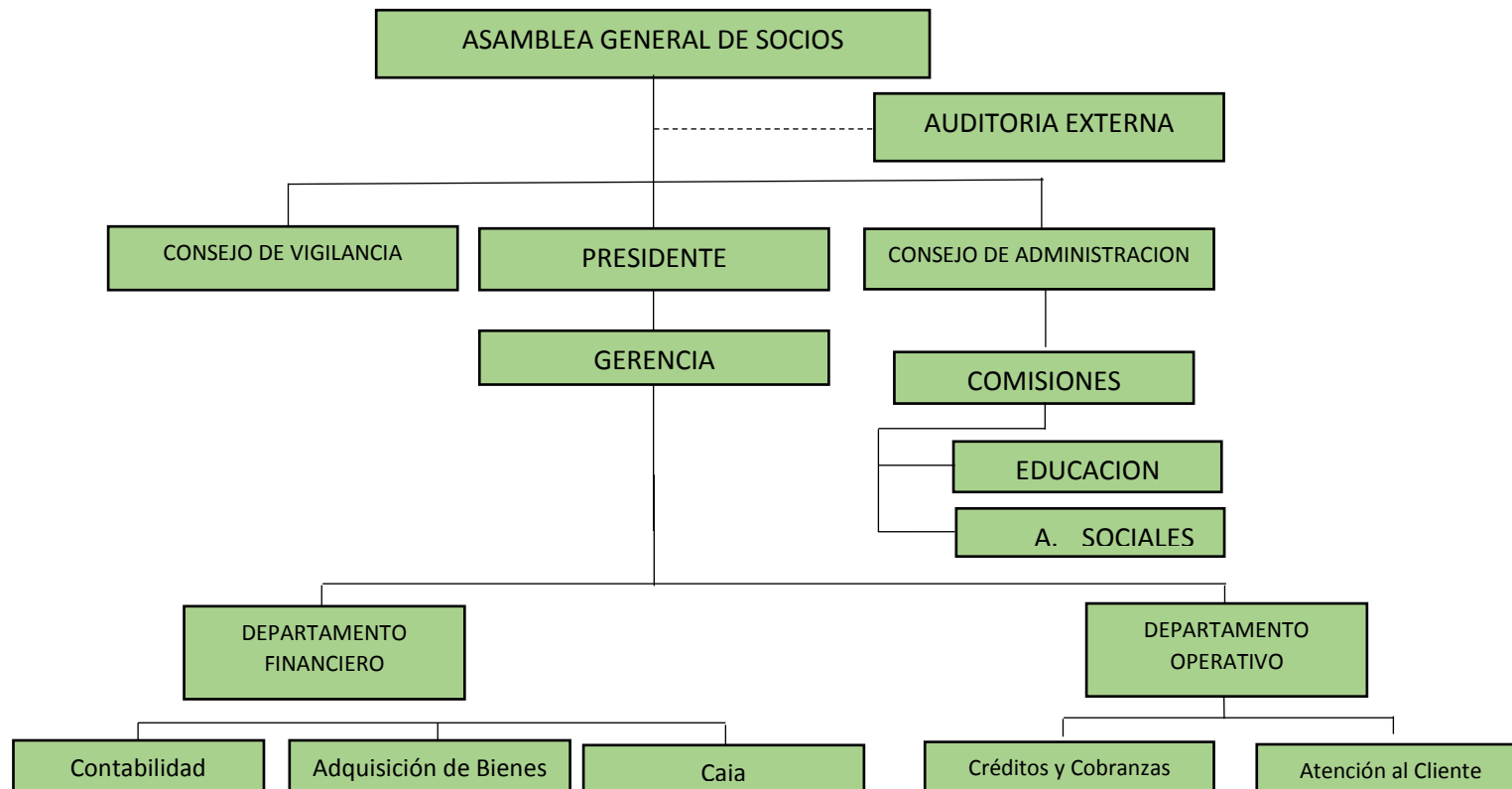
El diseño del sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Para determinar en qué estado se encuentra los controles actuales se aplicara cuestionarios de control interno y entrevistas personales identificando que tipo

de documentación de respaldo se está aplicando para detectar las principales riesgos de los departamentos y así determinar los objetivos que persiguen cada actividad o función que están desempeñando

Se debe diseñar políticas, normar procesos, responsabilidades individuales necesarias para salvaguardar los recursos de la cooperativa bajo la metodología y principios de los componentes de control interno, también se realizar gráficamente a través de flujo gramas de procesos y de la misma manera diseñar, documentación de respaldo donde esta se requiera y no exista en la institución.

4.2.3 Modelo organigrama estructural

Gráfico No. 5 Organigrama estructural



Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

La Asamblea general es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al presente reglamento o al estatuto social de la cooperativa. Art 33

El Consejo de administración Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Art 38 (Republica, 2014)
(Reglamento de la ley orgánica de Economía Popular y Solidaria

Presidente.- El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par. Art 40 (Republica, 2014)

Consejo de vigilancia.- Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en asamblea general en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez. Art. 40 (Republica, 2014)Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Gerente.- El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.
(Republica, 2014, p. 13)

Departamento financiero. El departamento financiero es aquel que se encarga del manejo de activos corrientes y su adecuada administración para que la cooperativa tenga fondos disponibles para realizar operaciones para las que fue creada.

Departamento operativo. El departamento básicamente está compuesto por quienes hacen que la cooperativa realice sus actividades de colocación de créditos y recuperación es decir son un componente impórtate de la misma.

4.2.4 MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones servirá como herramienta de eficiencia y eficacia para una adecuada gestión de la cooperativa en el cual se emitirá las funciones, responsabilidades delimitando las actividades y funciones de cada departamento y el perfil profesional que deben cumplir para laborar en la misma.

Se realizó una visita previa a la cooperativa realizando entrevistas personales acerca del cargo buscando el objetivo, y así ejecutar el manual de funciones de cada una de las áreas mejorar el desempeño de los mismos ,dándole importancia al cargo y comprometiendo al empleado a trabajar por el desarrollo de la cooperativa con sentido de pertenencia.


El mismo que pretende eliminar tiempos ocios, sobrecarga de trabajo, duplicidad de funciones y es así como esta herramienta que ayuda a planificar actividades de gestión con todas las áreas de trabajo obteniendo mejores resultados.

Para la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. Se realizara manual de funcione para los departamento y cargos existentes de acuerdo al nuevo organigrama estructural ya antes propuesto.

- ✓ Manual de funciones de gerencia
- ✓ Manual de funciones de contabilidad
- ✓ Manual de funciones del jefe de agencia
- ✓ Manual e funciones de caja
- ✓ Manual de funciones atención al cliente
- ✓ Manual de funciones de departamento de compras
- ✓ Manual de funciones del asesor de Créditos.

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla No.32 Manual de funciones gerencia

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i> </div>	
CARGO	GERENTE
INSTITUCIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
MISIÓN DEL CARGO	Llevar las directrices de la Cooperativa realizando y tomando decisiones acertadas.
SECCIÓN	Administrativa
REPORTA A	Consejo de Administración y Vigilancia Consejo de vigilancia Asamblea general
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	<p>Educación Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios de tercer nivel. ✓ Contabilidad y Auditoria ✓ Administración de empresas ✓ Economía ✓ Finanzas ✓ Empresas ✓ Marketing ✓ Comercio exterior. <p>Competencia requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Capacidad de toma de decisiones ✓ Laborar en equipo ✓ Cumplir las metas y objetivos planteados por la cooperativa en el tiempo establecido. ✓ Establecer un excelente ambiente de trabajo con el personal a su cargo. ✓ Receptar y aceptar criticas opiniones que aporten al cooperativa así sean diferentes a las suyas. ✓ Solución inmediata de problemas sin poner en riesgo a la Cooperativa. ✓ Establecer normas de comportamiento en la cooperativa, proveedores, socios, clientes. ✓ Sentido de pertenencia. ✓

	Experiencia <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia mínima de dos años en un cargo similar en entidades financieras o que haya estado a cargo de negocios.
RELACIONES PRINCIPALES	Relaciones internas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consejo de vigilancia ✓ Cajera ✓ Departamento de Contabilidad ✓ Atención al cliente ✓ Créditos y Cobranzas ✓ Jefes de Agencia Relaciones externas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ✓ Servicio de rentas internas. ✓ Abogado de trámites para la concesión de créditos. ✓ Socios ✓ Proveedores ✓ Clientes
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma; ✓ Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa; ✓ Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente; ✓ Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración; ✓ Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no

	<p>corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera; ✓ Mantener actualizado el registro de certificados de aportación; ✓ Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración; ✓ Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna; ✓ Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos; ✓ Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice; ✓ Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia; ✓ Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa; ✓ Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa; ✓ Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; ✓ Informar al consejo de Administración cuando exista créditos mayores a de \$20.000 o el 2% del patrimonio este siendo comprometido con un crédito. (Republica, 2014, p.
--	--

	15)
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de información financiera ✓ Informática (manejo de Microsoft, Conocimiento del sistema contable ✓ Ley Orgánica de economía Popular y Solidaria y del sistema financiero Popular y solidario. ✓ Reglamento de la ley orgánica de economía popular y solidaria
VALORES CORPORATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad ✓ Comunicación ✓ Coherencia ✓ Lealtad ✓ Honestidad ✓ Flexibilidad

Fuente: Reglamento de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria, Reglamento Interno.
Elaborado: Monserrath Bustos



Certifico.- que el presente reglamento fue discutido y aprobado, en el local de la COAC CREDIL, en sesión ordinaria del día.....de.....del 20....., según consta en el Acta No., del Consejo de Administración-

.....

SECRETARIA DEL CONSEJO

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla No. 33 Manual de funciones de contabilidad

	
CARGO	Contador General
INSTITUCIÓN	✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
MISIÓN DEL CARGO	✓ Registrar, preparar, analizar la información económica que realiza de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas ecuatorianas de contabilidad y así obtener información veraz y oportuna.
SECCIÓN	Financiera
REPORTA A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente general ✓ Consejo de administración ✓ Consejo de vigilancia
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	<p>Educación formal requerida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios de tercer nivel. ✓ Ing. en Contabilidad y Auditoría CPA ✓ Seminario en NIIF. ✓ Cursos del SRI (Impuestos) ✓ Seminarios de SEPS ✓ Análisis Financiero <p>Competencia requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterio analítico para tomar decisiones. ✓ Excelente organización de la documentación. ✓ Trabajo bajo presión. ✓ Trabajo en equipo. <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia mínima de dos años. ✓ Experiencia en manejo de paquetes contables.
RELACIONES PRINCIPALES	<p>Relaciones internas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Con todos los departamentos <p>Relaciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SRI ✓ IESS


	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ministerio de Relaciones Laborales ✓ Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria ✓ Proveedores
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el plan operativo anual del departamento a cargo. ✓ Realizar propuesta de proyectos conjuntamente con la gerencia de inversión para la COAC ✓ Recibir las facturas de compra de la cooperativa y registrarla contablemente. ✓ Realizar comprobantes de retención. ✓ Realizar comprobantes de ingreso y egreso de diario ✓ Cancelar los impuestos en la fechas establecidas.. ✓ Realizar el anexo transaccional del SRI ✓ Comprobar a diario que se haya cuadrado caja de todas las agencias. ✓ Adaptar el plan de cuenta sugerido por la SEPS. ✓ Elaborar estado financieros solicitados por la SEPS con sus respectivos análisis de forma semestral. ✓ Realizar las planillas de IESS de los préstamos de los empleados. ✓ Realizar transferencias del pago de seguros que está sujeta la cooperativa. ✓ Informar a la gerencia si existe posibilidades de inversión. ✓ Realizar transferencias que sean autorizadas por gerencia.
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Microsoft Office, Programas SRI, internet ✓ Manejar la página web del IESS ✓ Sistema Contable AFC
VALORES CORPORATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad ✓ Integridad ✓ Responsabilidad ✓ Equidad ✓ Respeto ✓ Honradez ✓ Disciplina

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla No.34 Manual de funciones de jefe de agencia

 <div> Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i> </div>	
CARGO	JEFE DE AGENCIA
INSTITUCIÓN	✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
MISIÓN DEL CARGO	✓ Supervisar, planificar, organizar, a todos los departamentos a su cargo responsabilizándose del cumplimiento de políticas objetivos y metas de la cooperativa.
SECCIÓN	Operativa.
REPORTA A	✓ Gerente general ✓ Departamento de contabilidad. ✓ Consejo de vigilancia ✓ Consejo de administración
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	<p>Educación formal requerida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios de tercer nivel. ✓ Ing. en contabilidad y auditoría a ✓ Administración de empresas ✓ Ing. en fianzas ✓ Títulos similares <p>Competencia requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterio analítico para tomar decisiones. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Ética Profesional ✓ Liderazgo ✓ Análisis críticos ✓ Experiencia de Dirección ✓ Adecuada organización ✓ Capacidad de dirección ✓ Tener buenas relaciones laborales. <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia mínima de dos años en cargos similares.
RELACIONES PRINCIPALES	<p>Relaciones internas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Con todos los departamentos <p>Relaciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SRI ✓ IESS ✓ Ministerio de Relaciones Laborales


	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria ✓ Proveedores
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el plan operativo anual de la agencia a su cargo ✓ Representar a la cooperativa como agencia ✓ Dirigir y controlar las actividades organizadas por la agencia. ✓ Asegurarse que en cada área se esté cumpliendo los objetivos políticos normas establecidas para el desarrollo de sus funciones. ✓ Presentar información requerida a los cargos a quien reporta. ✓ Controlar la asistencia, puntualidad y presentación del uniforme del personal ✓ Cuadrar caja conjuntamente con la cajera. ✓ Solicitar a gerencia con uno o dos días de anticipación cualquier tipo de recursos a gerencia. ✓ Presentar un reporte de pólizas y pagares al departamento de contabilidad cuando este la solicite. ✓ Analizar los créditos que están aprobados para desembolsar el dinero ✓ Presentar un plan de actividades semestralmente por agencia
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis crediticio ✓ Análisis Financiero ✓ Ley SEPS y el reglamento ✓ Conocimientos básicos de informática.
ENTREGA REPORTES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega de pagarés según la fecha de cancelación del crédito. ✓ Entrega de reportes de las pólizas que se van a vencer con un mes de anticipación. ✓ Entregar la de asistencia del personal tres días antes de finalizar el mes. ✓ Entregar reporte de comisiones de los asesores de crédito.
VALORES CORPORATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad ✓ Integridad ✓ Responsabilidad ✓ Equidad ✓ Respeto ✓ Honradez

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla No. 35 Manual de funciones del asesor de crédito

 <div> Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i> </div>	
CARGO	ASESOR DE CRÉDITO
INSTITUCIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
MISIÓN DEL CARGO	Colocar y dar a conocer la cartera de crédito, promocionar los servicios que brinda la institución.
SECCIÓN	Créditos y Cobranzas
REPORTA A	Jefe se agencia
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	<p>Educación formal requerida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudios de tercer nivel. ✓ Tecnologías en una carrera a fin al cargo ✓ Licencia profesional de vehículos ✓ Licencia sporman ✓ Licencia y matricula de moto <p>Competencia requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética Profesional ✓ Criterio analítico ✓ Paciencia ✓ Trabajo en equipo ✓ Solución de conflictos con los socios ✓ Capacidad de toma de decisiones ✓ Buena organización ✓ Conocimientos básicos de informática <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia mínima de dos años cargos similares ✓ Experiencia en la conducción de vehículo y moto
RELACIONES PRINCIPALES	<p>Relaciones internas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe de agencia ✓ Gerente general ✓ Cajera <p>Relaciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientes


FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar que se cumpla el manual de políticas de Crédito y Cobranzas establecido por la cooperativa. ✓ Realizar la colocación y recuperación de cartera siguiendo las directrices establecidas. ✓ Realizar y constatar las inspecciones a la información otorgada por los socios y garantes. ✓ Evaluar y analizar la información del socio para resolver si es posible candidato al préstamo. ✓ Elaborar y presentar el informe de las inspecciones realizadas con la firma de responsabilidad. ✓ Informar al departamento de crédito sobre las novedades encontradas en las inspecciones y verificaciones realizadas. ✓ Solucionar con los socios sobre arreglos de créditos en mora, y fechas de cancelación. ✓ Entregar notificaciones necesarias a los socios, garantes por vencimiento del crédito. ✓ Elaborar informes de concesión de créditos para el jefe de agencia. ✓ Dar el visto bueno sobre la información socio económico del socio para el análisis de crédito. ✓ Recopilar información de los socios que estén solicitando un crédito en la institución. ✓ Cuidar los bienes que estén a su responsabilidad.
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento en la conducción de moto ✓ Análisis Financiero ✓ Conocer el manual de políticas de crédito. ✓ Ley SEPS ✓ Reglamento de la SEPS ✓ Conocimientos de informática. ✓ Conocimiento de las políticas de crédito.
REPORTES QUE ENTREGA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega reportes de ruta al jefe de agencia ✓ Entrega el informe de inspección de socios y garante. ✓ Realiza reporte de cartera vencida.
VALORES CORPORATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad ✓ Integridad ✓ Responsabilidad ✓ Equidad ✓ Respeto ✓ Honradez

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla No. 36 Manual de funciones del cajero



 <div> Credil Ltda. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO <i>Soluciones Inmediatas</i> </div>	
CARGO	CAJERA
INSTITUCIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
MISIÓN DEL CARGO	Brindar una atención de calidez y calidad al público que acude a la cooperativa.
SECCIÓN	Financiero
REPORTA A	Contabilidad
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	<p>Educación formal requerida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Egresado en carreras financieras ✓ Estudios de tercer nivel. ✓ Tecnólogo en carreras a fin. ✓ Contabilidad y Auditoria <p>Competencia requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lealtad institucional ✓ Tolerancia con los usuarios ✓ Resolución de problemas con usuarios y compañeros de trabajo. ✓ Adecuada organización <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia mínima de dos años de un cargo similar en el manejo de dinero a diario y reportes.
RELACIONES PRINCIPALES	<p>Relaciones internas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe de Agencia ✓ Gerente general ✓ Contabilidad ✓ Asesor de créditos <p>Relaciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Público en general
FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresar las transacciones de una forma correcta que solicita el socio (Depósitos, retiros, pólizas, pago se otros servicios

	<p>que brinda la cooperativa etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar pólizas (Plazo Fijo) renovaciones si el socio lo solicita y cancelarlas de la misma manera. ✓ Verificar que exista efectivo para las operaciones diarias. ✓ Al finalizar las operaciones cuadrar caja y reportar cualquier situación al jefe de agencia ya sea por faltante o sobrante del efectivo. ✓ En caso de faltante de efectivo responder bajo su responsabilidad. ✓ Realizar un reporte de todos los ingresos y egresos de dinero de forma diaria. ✓ Entregar comprobantes de depósito a los clientes. ✓ Archivar a diario todos los documentos que están a cargo de la cajera cronológicamente o por fechas de emisión ✓ Imprimir el reporte diario de caja con firmas de responsabilidad con el jefe de agencia ✓ Archivar las pólizas originales por numeración cronológica. ✓ Participar a eventos que estén planificados por el jefe de agencia o la gerencia.
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo del sistema de la cooperativa ✓ Manejo básico de Informática. ✓ Conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez
VALORES CORPORATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad ✓ Puntualidad ✓ Honradez ✓ Compañerismo ✓ Integridad

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla No. 37 Manual de funciones de adquisición de bienes



	
CARGO	ADQUISICIÓN DE BIENES
INSTITUCIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
MISIÓN DEL CARGO	Realizar adquisidores de productos de calidad manejado con un enfoque de reducción de costos
SECCIÓN	Administrativo
REPORTA A	Consejo de vigilancia
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	<p>Educación formal requerida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller en ciencias de la administración y comercio. <p>Competencia requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciativo ✓ Creativo ✓ Capacidad de negociación ✓ Excelente relaciones publicas ✓ Adecuada organización ✓ Excelente presentación ✓ Carismático <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia mínima de un año
RELACIONES PRINCIPALES	<p>Relaciones internas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefes de agencia <p>Relaciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proveedores
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de la adquisición de bienes, negociación y transporte. ✓ Realizar cotizaciones con varios proveedores para una selección adecuada ✓ Recibir órdenes de compra de cada agencia. ✓ Realizar traspaso de bienes de una agencia a otra. ✓ Entregar las facturas de compras al jefe de agencia ✓ Realizar cotizaciones del bien que se desea adquirir

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar y dirigir las actividades de cada agencia de la cooperativa y contactarse directamente con los proveedores ✓ Buscar proveedores fijos de ciertos suministros que ese necesita a menudo para evitar pérdidas de tiempo. ✓ Asegurar que los vienen lleguen en condiciones óptimas y buen estado.
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de Microsoft office ✓ Habilidad numérica
VALORES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad ✓ Puntualidad ✓ Honradez ✓ Compañerismo ✓ Integridad ✓ Disciplina ✓ Lealtad

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

MANUAL DE FUNCIONES

Tabla No. 38 Manual de funciones de atención al cliente

	
CARGO	ATENCIÓN AL CLIENTE
INSTITUCIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
MISIÓN DEL CARGO	Satisfacer las necesidades y expectativas de los socios y clientes.
SECCIÓN	Operativa
REPORTA A	Jefe de Agencia
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO	<p>Educación formal requerida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller en ciencias de la administración u otro tipo a fin. <p>Competencia requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilidad de comunicación ✓ Adecuada organización ✓ Excelente presentación ✓ Carismático ✓ Tolerancia ✓ Cordialidad ✓ Comunicación social. ✓ Saber escuchar. <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia mínima un año
RELACIONES PRINCIPALES	<p>Relaciones internas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe de Agencia a ✓ Cajera ✓ Contabilidad <p>Relaciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Socios y clientes de la cooperativa
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención al cliente en información acerca de la cooperativa ✓ Seguimiento de los reclamos de los clientes. ✓ Encontrar soluciones a reclamos de los socios.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura de cuentas. ✓ Manejo d caja chica. ✓ Atender llamadas internas y externas. ✓ Realizar llamadas. ✓ Redactar oficios para cierres de cuenta. ✓ Redactar ocios para los diversos departamentos.
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo del sistema de la cooperativa. ✓ Conocimientos de informática básica. ✓ Manejo del teléfono de una manera inmediata.
VALORES CORPORATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Honestidad ✓ Responsabilidad ✓ Puntualidad ✓ Discreción ✓ Disciplina ✓ Lealtad

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

4.2.5 Descripción de procedimientos

La descripción de procedimientos de la cooperativa se los va a las áreas administrativas, financieras operativas siendo las establecidas y existentes.

Para la realización de la misma se las ha realizado de forma narrativa explicando el proceso y estableciendo políticas a cada proceso para que estos sean realizados de una manera eficiente y eficaz en su cumplimiento.

Para su completo desarrollo además se elabora flujo gramas graficando los procesos de una manera resumida para después proponer los documentos de respaldo que aún no han sido elaborado e implantados en la cooperativa.

4.2.5.1 Procedimientos administrativos

En los procedimientos administrativos se han tomado en cuenta las principales actividades que tiene que ver directamente con el personal.

- ✓ Contratación de personal
- ✓ Capacitación de personal

4.2.5.2 Procesos Contables financieros

- ✓ Apertura de caja fuerte
- ✓ Recepción de depósitos en efectivo
- ✓ Recepción de depósitos en cheque
- ✓ Recepción de depósitos en pólizas
- ✓ Transferencia
- ✓ Cierre de caja al finalizar las operaciones del día
- ✓ Manejo de caja chica
- ✓ Manejo de activos
- ✓ Pago de remuneración empleados
- ✓ Aprobación de estados financieros
- ✓ Cancelación de facturas y registro

4.2.5.3 Procesos operativos

- ✓ Colocación de créditos
- ✓ Recuperación de cartera
- ✓ Apertura de cuenta

CREDIL LTDA.
NARRACIÓN DEL PROCESO
DEPARTAMENTO :GERENCIA
PROCESO: Contratación del personal
ALCANCE : Seleccionar el personal más idóneo para cargo
RESPONSABLE: Gerente
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El jefe de agencia requiere cubrir un puesto de trabajo para cubrir la vacante existente. ✓ El jefe de agencia informa mediante un oficio a gerencia que existe una vacante disponible y se requiere cubrirla. ✓ El gerente verifica que haya un presupuesto para la vacante existente. ✓ El gerente invita a participar por medios publicitarias detallando lugar y fecha de entrega de la documentación (solicitud de empleo, currículum vitae dos fotos tamaño carnet). ✓ Los postulantes deberán descargar la solicitud de empleo de la página de internet expuesto por la cooperativa. ✓ Los postulantes presentan la documentación completa al jefe de agencia. ✓ El gerente junto con el jefe de agencia realizarán la revisión de la documentación y calificación de la misma valorando cada parte del currículum vitae. ✓ Se publicará los postulantes actos para el cargo mostrando lugar y fecha. ✓ El gerente realizará la entrevista personal calificando la presencia personal, facilidad de comunicación, creatividad y el trabajo en equipo. ✓ Se realizará la llamada personal al postulante para informarle que ha sido el seleccionado para ocupar el cargo. ✓ La gerencia realiza directamente el contrato de trabajo y archiva los contratos. ✓ Envía una copia del contrato a contabilidad para que sea incluido en el próximo rol de pagos de la cooperativa.

Tabla No. 39 Contratación del personal

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

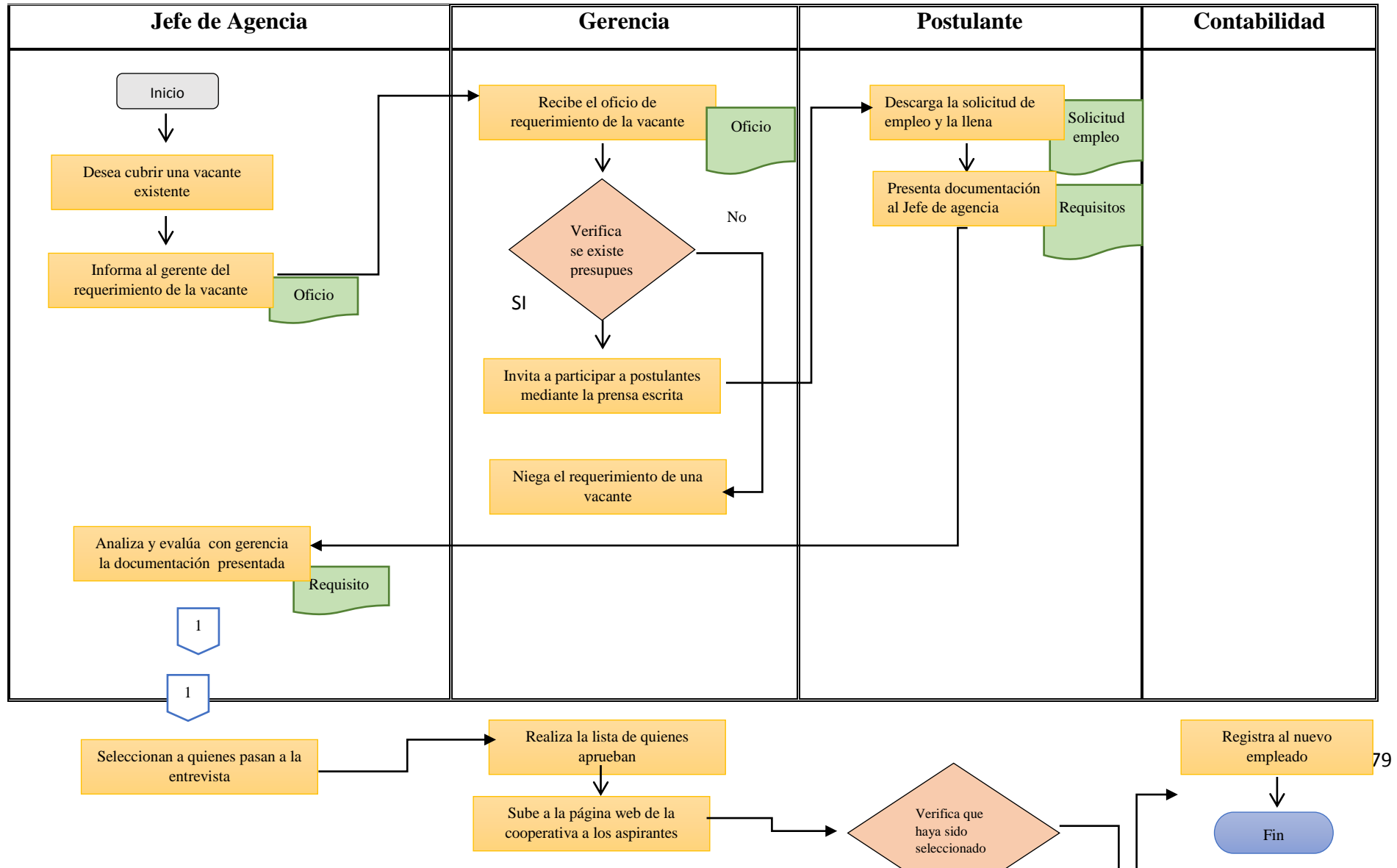
Política

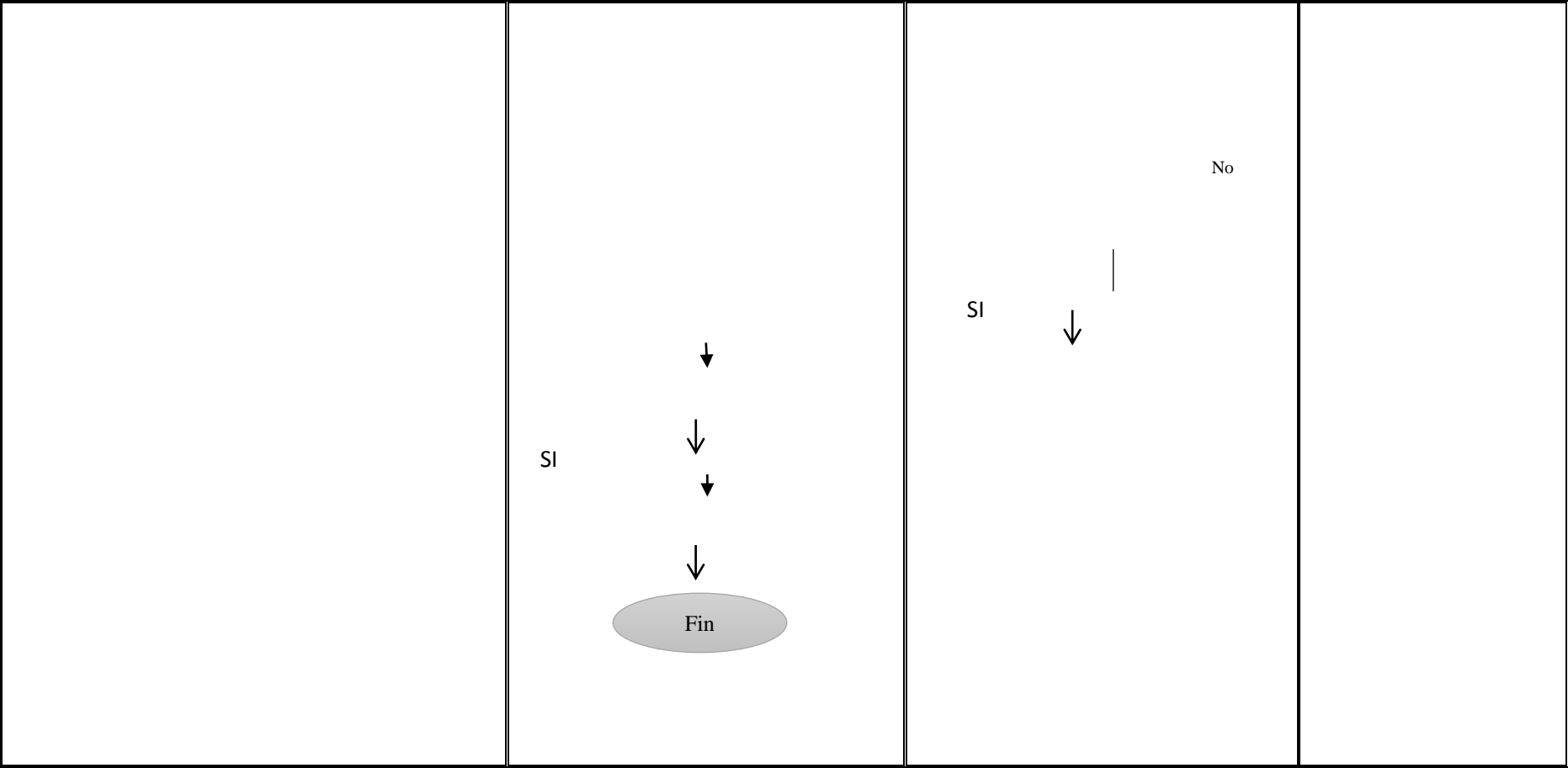
- ✓ Las carpetas serán receptados con todos los requisitos caso contrario serán devueltas.
- ✓ La entrega de carpetas deben ser personales.
- ✓ Se realizara contrato a prueba de 3 meses afiliándole al seguro.
- ✓ Los salario estar establecido de acuerdo a las tasas salariales vigentes.
- ✓ El empleado después de ser contratado debe confidencialidad a la cooperativa.
- ✓ Por cada 5 atrasos del empleado este será considerado como un día de no haber laborado
- ✓ Si el empleado requiere de permiso este debe ser anunciado con anticipación de veinticuatro horas al jefe de agencia y si este ha sido sin permiso previo no podrá ser recuperable.
- ✓ El empleado tiene una hora de almuerzo en caso de abandono de la institución este no se contara como día laborado.
- ✓ El empleado debe asistir con el uniforme de acuerdo al día lunes, miércoles y viernes con el uniforme de color azul los días martes y jueves con el uniforme de color plomo
- ✓ El gasto de los uniformes serán a cargo de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

FLUJO GRAMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Gráfico No. 5 Selección de personal





Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

FORMATO SE SOLICITUD DE EMPLEO

Tabla No. 40 Solicitud de empleo

DATOS PERSONALES			
APELLIDOS:			FOTO
NOMBRES:			
FECHA DE NACIMIENTO:		EDAD:	
ESTADO CIVIL: SOLTERO	NOMBRE DEL CÓNYUGE:		
NÚMERO DE HIJOS:	CARGAS FAMILIARES:		
CI.	NACIONALIDAD:		
DOMICILIO:			
CIUDAD: RIOBAMBA	E- MAIL:		
TELÉFONO CONVENCIONAL:		CELULAR:	
ESTATURA:		PESO:	
EDUCACIÓN			
Estudios Secundarios			
		Especialidad:	
Estudios Universitarios			
		Carrera:	
Posgrado			
Institución:		Título:	
Si estudia Horario:			
Fecha prevista para el grado:			
IDIOMAS			
Escribir los idiomas que conoce en la columna de la izquierda. Completar en cada casillero de acuerdo con las siguientes referencias: Nivel			
B=básico I=intermedio A=avanzado			
IDIOMA	Habla	Lee	Escribe
Inglés			
Certificaciones – Exámenes aprobados:			

OTROS CONOCIMIENTOS
Escriba los conocimientos relacionados a la carrera o profesión, y conocimientos de computación detallando niveles alcanzados (básico, intermedio, avanzado), etc.
REFERENCIAS PERSONALES
Sírvase enunciar a tres referencias personales no familiares

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

Tabla No. 41 Capacitación al personal



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIL LTDA.
NARRACIÓN DEL PROCESO**

DEPARTAMENTO :GERENCIA

PROCESO: Capacitación al personal

ALCANCE : Desarrollar el desempeño actual y futuro de los integrantes de la Cooperativa

RESPONSABLE: Gerente

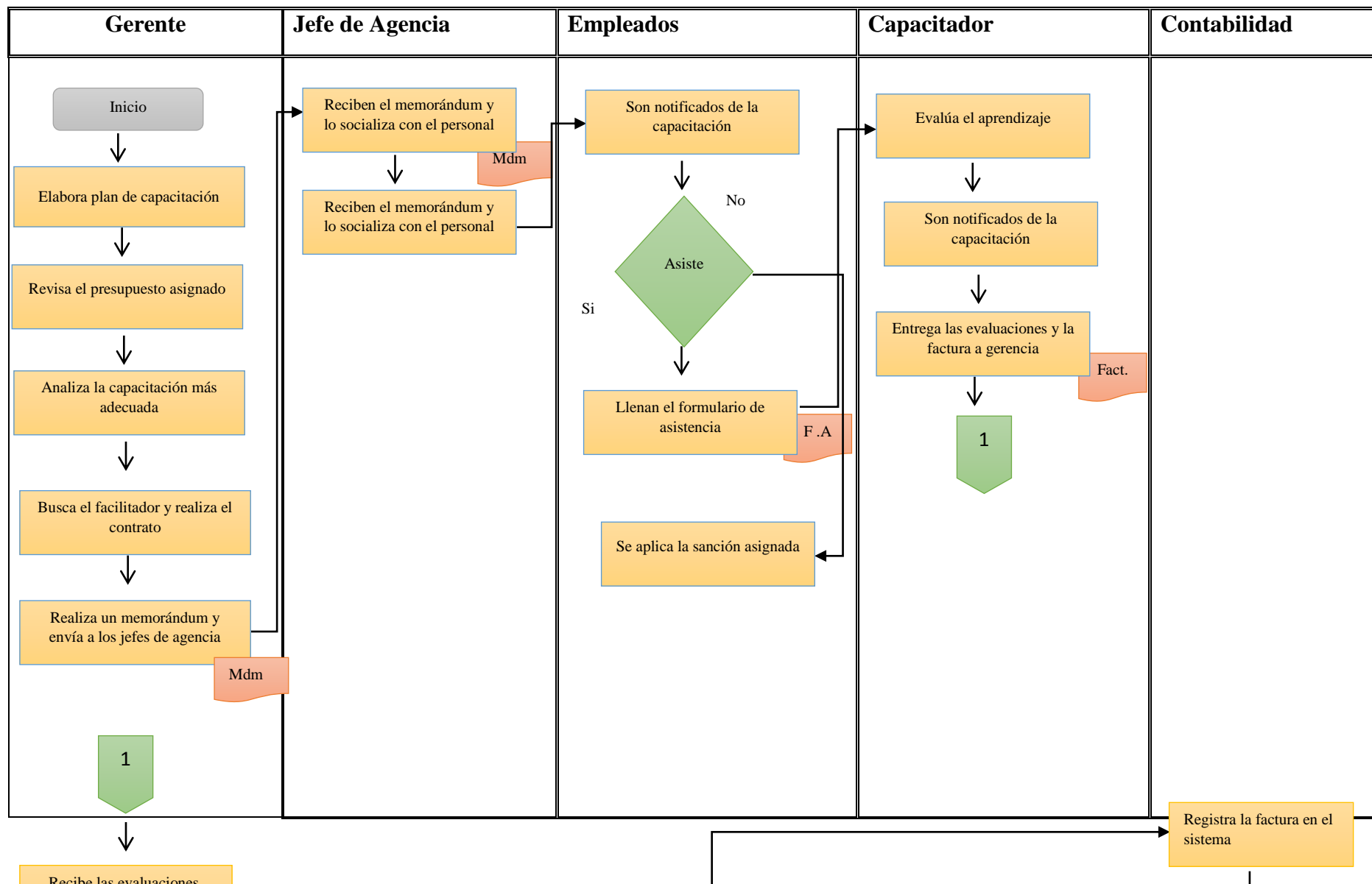
- ✓ Elaborar un programa de capacitación
- ✓ Revisar el presupuesto y fechas creadas para capacitación
- ✓ Busca las principales debilidades de los empleados de cada área de la cooperativa.
- ✓ Analiza que capacitación es la más adecuada para todos.
- ✓ Busca al facilitador para que realice la capacitación
- ✓ Realiza un contrato por los servicios que va a prestar el facilitador.
- ✓ Envía un memorándum a todos los jefes de agencia informando acerca de la capacitación.
- ✓ El jefe de agencia informa a todos los empleados de la capacitación de una manera obligatoria
- ✓ Asisten a la capacitación el o (los) día (s) establecido.
- ✓ El gerente toma la asistencia a todos los empleados
- ✓ Al finalizar la capacitación se evalúa el aprendizaje receptado tanto por el personal administrativo como el operativo.
- ✓ Se cancela el dinero al facilitador de la capacitación.
- ✓ Se envía a contabilidad para que lo registre en el sistema

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

Políticas

- Las capacitaciones se realizarán en días laborables de la cooperativa. El personal que no asista a estas capacitaciones se le sancionará con un descuento de un día laborable de su sueldo
- Debe existir un ítem de capacitaciones en el presupuesto. Se cancelará la mitad del dinero previa a la capacitación y la otra mitad al finalizar la misma



--	--	--	--	--

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Gráfico No. 6 Capacitación de personal.

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Nombre

Fecha.....

Cargo.....


Las preguntas que están a constitución permiten dar su opinión acerca de la capacitación

Marque con una x donde usted considere conveniente

Tabla No. 42 Evaluación de Capacitación

1. Previa la capacitación como considera que estaba sus conocimientos			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
2. Como considera que esta sus conocimientos después de la capacitación			
Malo	Regular	Bueno	Excelente
3. Según su tipo de trabajo en qué porcentaje colaborará esta capacitación			
25%	50%	75%	100%
4. En qué nivel capto la capacitación brindada			
Bajo	Medio	Medio alto	Alto
5. Los materiales utilizados por el expositor estuvieron adecuados			
Si	No	Tal vez	
6. Se terminó de dictar todos los temas previstos en la capacitación			
Si	No		
7. De los temas expuestos fue de lo más simple a lo complejo			
Si	No		
8. a continuación describa lo que más le impacto de la capacitación			
9. describa que temas considera necesarios para una próxima capacitación			
10. Como califica al expositor			
Excelente	Bueno	Malo	

Tabla No. 43 Apertura de caja fuerte para iniciar las operaciones del día.

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.</p> <p align="center">NARRACIÓN DEL PROCESO</p>	
	
DEPARTAMENTO : CAJA	
PROCESO: Apertura de caja fuerte para iniciar las operaciones del día	
ALCANCE: Iniciar operaciones con el valor de efectivo correcto.	
RESPONSABLE: Cajera	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La cajera abre la caja fuerte donde solo ella tiene acceso a la misma. ✓ El jefe de agencia verifica que el dinero este completo conjuntamente con la cajera con el reporte del día anterior ANEXO 1 ✓ La cajera y el jefe de agencia firman para iniciar las operaciones del día en el documento donde se detallan cada uno de los valores encontrados. ✓ La cajera cierra caja hasta que finalice el día ✓ La cajera inicia con el valor de caja del día anterior iniciándole en el sistema ✓ El departamento de contabilidad también ingresa en el sistema con el dinero existente 	

Fuente: COAC Credil Ltda.

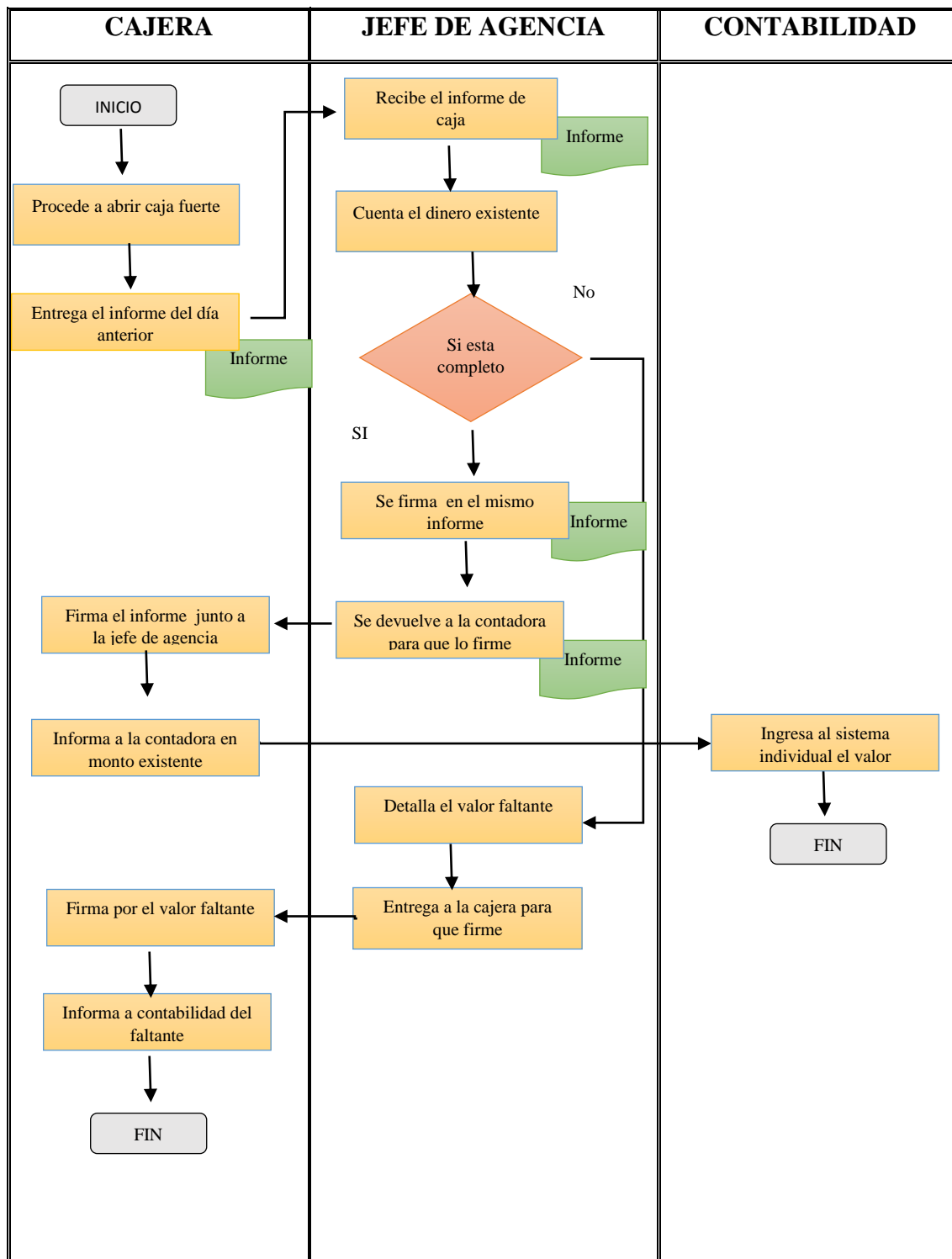
Elaborado: Monserrath Bustos conclusiones

Política

- Se debe revisar conjuntamente en dinero de caja con la cajera y el jefe de agencia
- Si el jefe de agencia estuviera ausente por algún motivo esta seria revisada conjuntamente con la contadora de la cooperativa, en caso de las agencias con un empleado formal.
- Se debe realizar le informe de efectivo encontrado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA DE APERTURA DE CAJA FUERTE

Gráfico No.7Apertura de caja fuerte



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

INFORME DEL EFECTIVO DE CAJA FUERTE.

Tabla No. 44 Informe de efectivo de caja fuerte

N.00001


CANTIDAD	DETALLE	VALOR	TOTAL
	Billetes		
	Total billetes		
	Monedas		
	Total monedas		
	TOTAL		

Certifico que los valores encontrados son mismos que fueron presentados en el informe del día2014 .

Cajera

Jefe de Agencia

Tabla No. 45 Recepcion de depósito en efectivo.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO</p>
<p>DEPARTAMENTO : CAJA</p>	
<p>PROCESO: Recepción de depósitos en efectivo</p>	
<p>RESPONSABLE: Cajera</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El cliente realiza la papeleta de depósito. ✓ La cajera revisa que este llenada de una manera correcta. ✓ Recibe el dinero por el valor correspondiente a la papeleta de depósito. ✓ Revisa que los billetes no sean falsos y estén en buen estado. ✓ Ingresa el valor depositado al sistema y si es un depósito a la misma cuenta del socio solicita la libreta para registrar el crédito. ✓ Emite un Boucher por el valor al depósito ANEXO 2 ✓ Entrega al cliente para que sea revisado. ✓ La cajera archiva las papeleta de depósito de una forma cronológica 	

Fuente: COAC Credil Ltda.

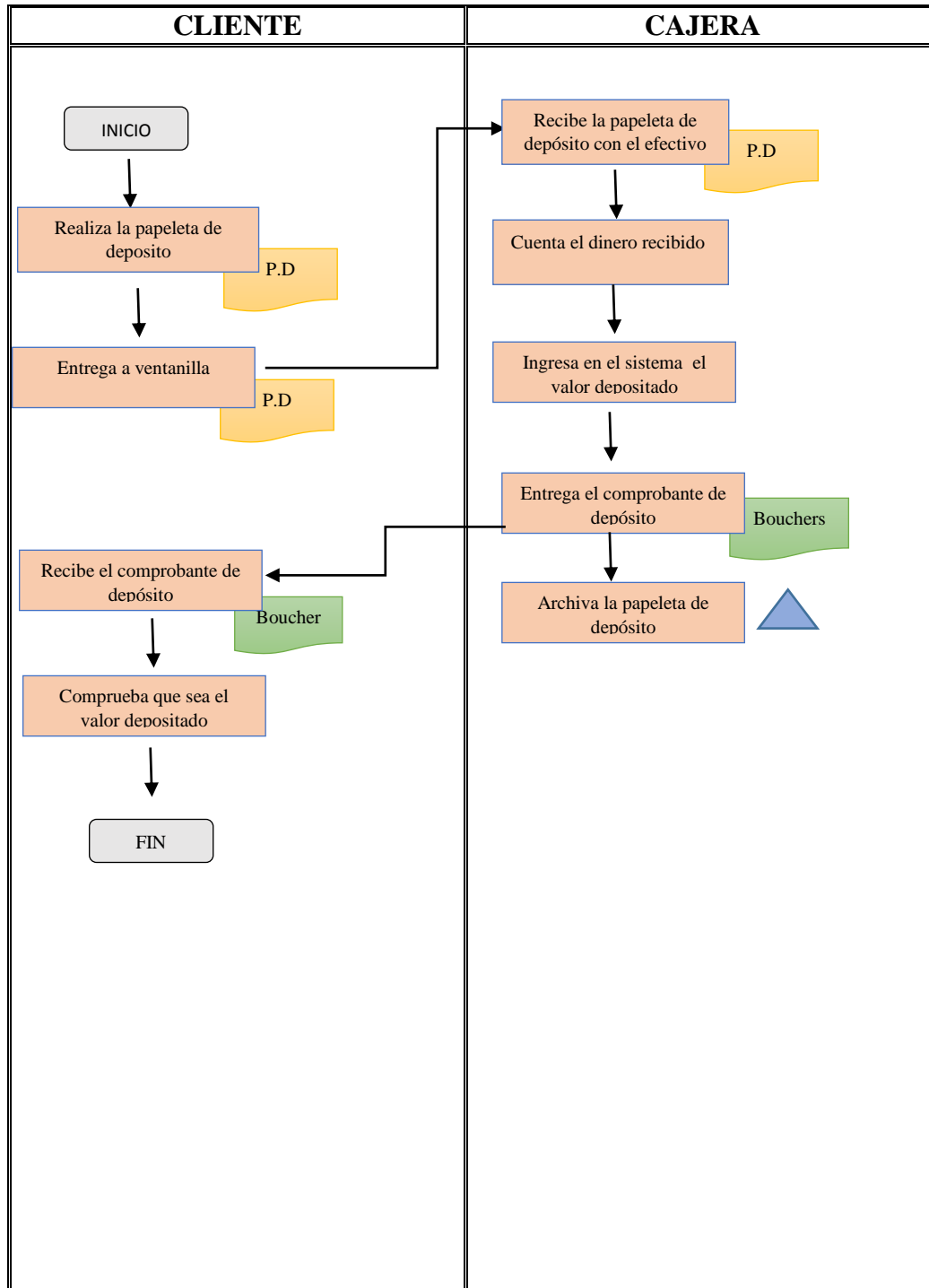
Elaborado: Monserrath Bustos

Política

- Cualquier tipo de billete falso este será perforado.
- Los billetes recibidos debe estar en un estado aceptable.
- El cliente debe acercarse a ventanillas sin gorras, gafas, celular a la mano.
- Solo una persona se acercara a ventanilla al momento del depósito.
- La papeleta debe estar llenada de una manera correcta.
- En las papeletas de depósito se omitirán faltas ortográficas.
- El dinero depositado solo puede ser recibido por la cajera y contado en la ventanilla.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA DE DEPÓSITOS EN EFECTIVO

Gráfico No. 8 Depósito en efectivo




Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos
PD: Papeleta de Deposito

MODELO DE PAPELETA DE DEPÓSITO

Gráfico No. 9 Papeleta de depósito

Declaro (amos) que el origen de los fondos entregados a la institución son lícitos y no proviene de ninguna actividad que contravenga la ley de sustancias estupefacentes y psicotrópicas, eximo (imos) a la cooperativa de responsabilidad ante terceros, si esta declaración es errónea o falsa



Credil Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
Soluciones Inmediatas

Socio N

Ciudad	Día	Mes	Año

Pertenece.....
Son.....
.....Dólares

Firma del socio

Cedula de identidad

DEPÓSITO

N.0000001

DETALLE	N	VALOR	CTVS.
Efectivo		\$	
Cheques		\$	
TOTAL DEPOSITADO		\$	

Detalle de Cheques

BANCO	CUENTA	N SOCIO	VALOR
Total			


Detalle de efectivo

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	TOTAL
Total efectivo		

Fuente: Propia

Elaborado: Monserrath Bustos

Tabla No. 46 Recepcion de depósito en cheque.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
NARRACIÓN DEL PROCESO	
DEPARTAMENTO : CAJA	
PROCESO: Recepción de depósitos en cheque	
ALCANCE: Recibir correctamente los depósitos recibidos por los socios o clientes.	
RESPONSABLE: Cajera	
<ul style="list-style-type: none">✓ El cliente realiza la papeleta de depósito en la sección de cheques.✓ La cajera recibe la papeleta de depósito de cheque, el cheque y verifica que este llenado de una manera adecuada.✓ La cajera debita el valor solicitado a acredita a la que se requiere.✓ Emite el Boucher y es entregado al socio. ANEXO 2✓ Todos los depósitos en cheque son enviados al jefe de agencia para que estos sean cobrados con un certificado de haberlo recibido.✓ El jefe de agencia entrega a la contadora el recibo del depósito para que estos sean archivados por mes.	

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

Política

- Los cheques recibidos máximo deben ser cobrados hasta los tres días.

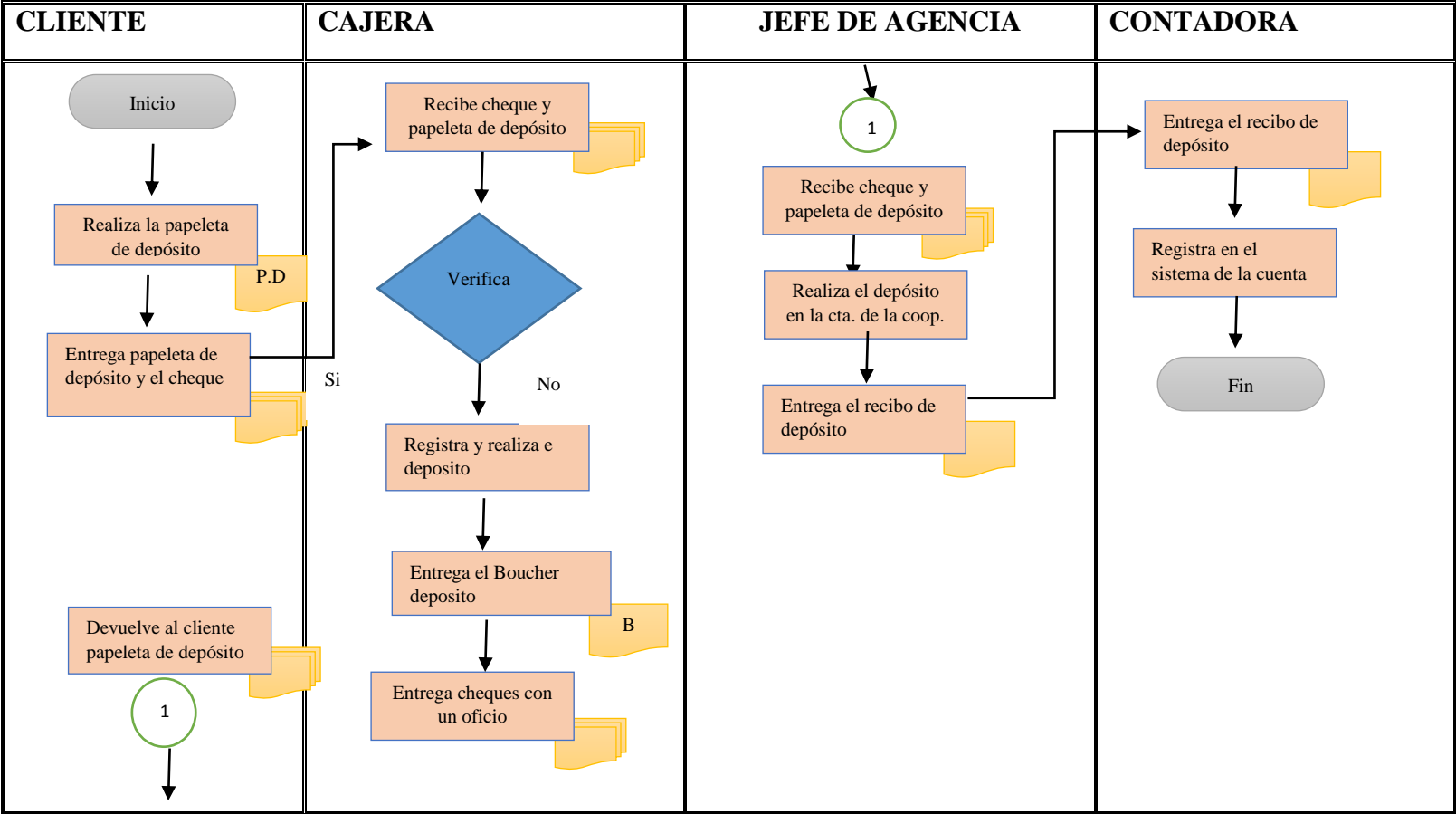
- El jefe de agencia es el encargado de cobrar los cheques.
- La cantidad máxima a depositar no puede exceder los 1500,00 dólares.
- No permite depositar cheques con:
 - Doble endoso
 - Giros de otras Instituciones
 - Cheques de Viajeros
 - Bonos de Ahorros
 - Copia de cheques
- Se puede depositar los cheques que se desee pero en diferentes transacciones.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

FLUJO GRAMA DE DEPÓSITOS EN CHEQUE

Gráfico No. 10

Depósito en cheque.



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

MODELO DE INFORME DE CHEQUES RECIBIDOS AL DÍA

Tabla No. 47 Informe de cheques recibidos al día.


 <div style="text-align: center;"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. Memorándum </div>					N.00001
Realizado: Cajera Fecha: Depositado: Jefe de Agencia Registrado: Contadora					
A continuación se presenta el detalle de los depósitos recibidos del día de operaciones:					
N : Cuenta	socio	Banco	Cheque N	Valor	
TOTAL					

Cajera

Jefe de Agencia

Contadora

Tabla No. 48 Recepcion de depósitos en pólizas

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO
DEPARTAMENTO : CAJA	
PROCESO: Recepción de depósitos en pólizas o plazo Fijo	
ALCANCE: Mantener el dinero de los socios en una forma segura mediante pólizas.	
RESPONSABLE: Cajera	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para acceder a realizar una póliza este debe ser socio de la cooperativa ✓ El socio se acerca a ventanilla con un papeleta de deposito ✓ Deposita en la cuenta de ahorro socio en el sistema ✓ Se entrega el comprobante del valor depositado ✓ Se entrega además la póliza ✓ El socio revisa que sea el valor correcto en la póliza impresa ANEXO 3 ✓ Se entrega la póliza original al socio y la otra queda la cooperativa y se archiva una carpeta que solo pertenece a pólizas ✓ Se entrega cada fin de semana el informe de pólizas para la contadora para que registre y realice el asiento contable pertinente. ✓ Se cancela la póliza después del tiempo estipulado. 	

Fuente: COAC Credil Ltda.

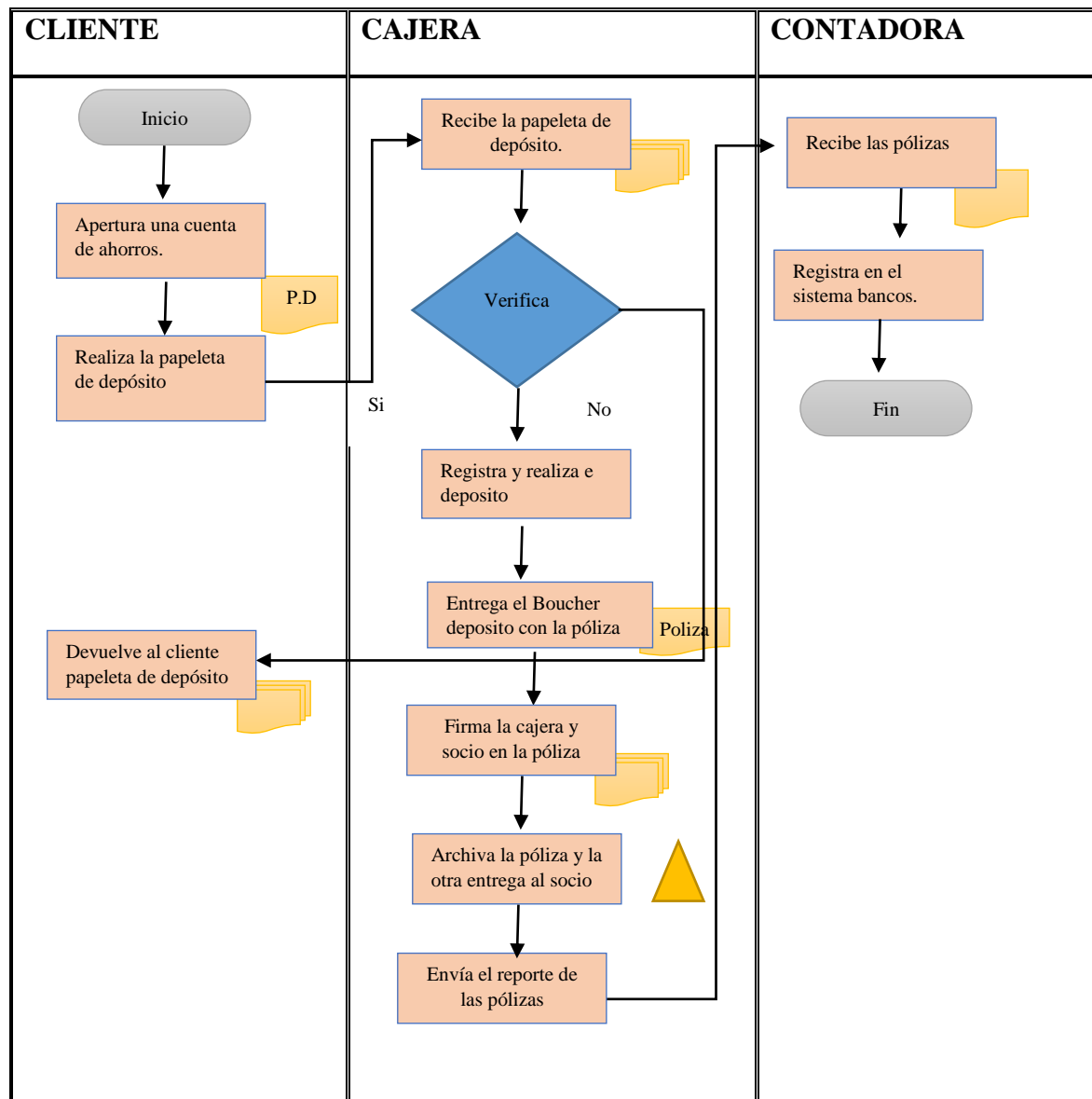
Elaborado: Monserrath Bustos

Políticas

- El depósito de pólizas solo se realizara en efectivo
- Las pólizas deben ser firmadas en dos originales para el socio y la cooperativa.
- Entregar la confirmación del depósito.
- La cooperativa pagara la tasa de interes convenida y si el pago debe ser realizado en un día inhábil se hará al siguiente día hábil.
- Si en caso de accidente o calamidad o fallecimiento de la persona la cancelación de la póliza los beneficiarios deberán realizar un trámite legal.
- Si el socio cree conveniente se podrá renovar la póliza de una forma inmediata.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA DE PÓLIZA APLAZO FIJO

Gráfico No. 11 Póliza a plazo fijo



Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

MODELO DE ORDEN DE PAGO DE CANCELACIÓN DE PÓLIZAS A PLAZO FIJO



	COAC. CREDIL LTDA. ORDEN DE PAGO	N.00001
<p>Concepto general:.....</p> <p>Numero de póliza:.....</p> <p>Socio:.....</p> <p>Plazo en Días:..... Tasa de interes (%)</p> <p>Fecha (Recepción)..... Vencimiento:.....</p> <p>Valor depositado:.....</p> <p>Interes ganado:.....</p> <p>Impuestos:.....</p> <p>A favor del depositante:</p> <p>Cancelación en : SALCEDO día /mes/ año</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Elaborado Revisado Recibí conforme </div> <div style="text-align: right;">C.I</div>		

Tabla No.48
 Orden de pago de cancelación de pólizas a plazo fijo.

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

REPORTE DE PÓLIZAS

Tabla No.49 Reporte de pólizas

 <div style="text-align: center;"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. Memorándum </div>					N.00001
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> Realizado: Cajera Recibido: Contadora </div> <div> Fecha: </div> </div> <p>A continuación se presenta el detalle de las pólizas recibidos de la semana de lunes.....y viernes.....del 2014</p>					
Cuenta N	socio	Fecha	Plazo	Interes	Valor
				TOTAL	

Cajera

Contadora

Tabla No. 50 Cancelación de créditos

<div data-bbox="240 398 406 521"> </div> <div data-bbox="438 392 1077 465" style="text-align: center;"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. </div> <div data-bbox="539 510 976 544" style="text-align: center;"> NARRACIÓN DEL PROCESO </div>
DEPARTAMENTO : CAJA
PROCESO: Cancelación de crédito
ALCANCE: Realizar el pago de dividendos de los créditos otorgados
RESPONSABLE: Cajera
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se acerca con el número de cuenta del socio para cancelar el crédito. ✓ Se ingresa al sistema los datos de quien va a realizar el pago del crédito ✓ La cajera repite el nombre del deudor y el monto ✓ El cliente cancela ✓ La cajera registra el pago de la cuota ✓ Imprime el recibo de cancelación del crédito firma en el original el cliente ✓ La copia le devuelve a la cajera ✓ Archiva el recibo de cancelación de crédito. ✓ El consejo de vigilancia realiza revisiones de documentación sorpresivos.

Fuente: COAC Credil Ltda.

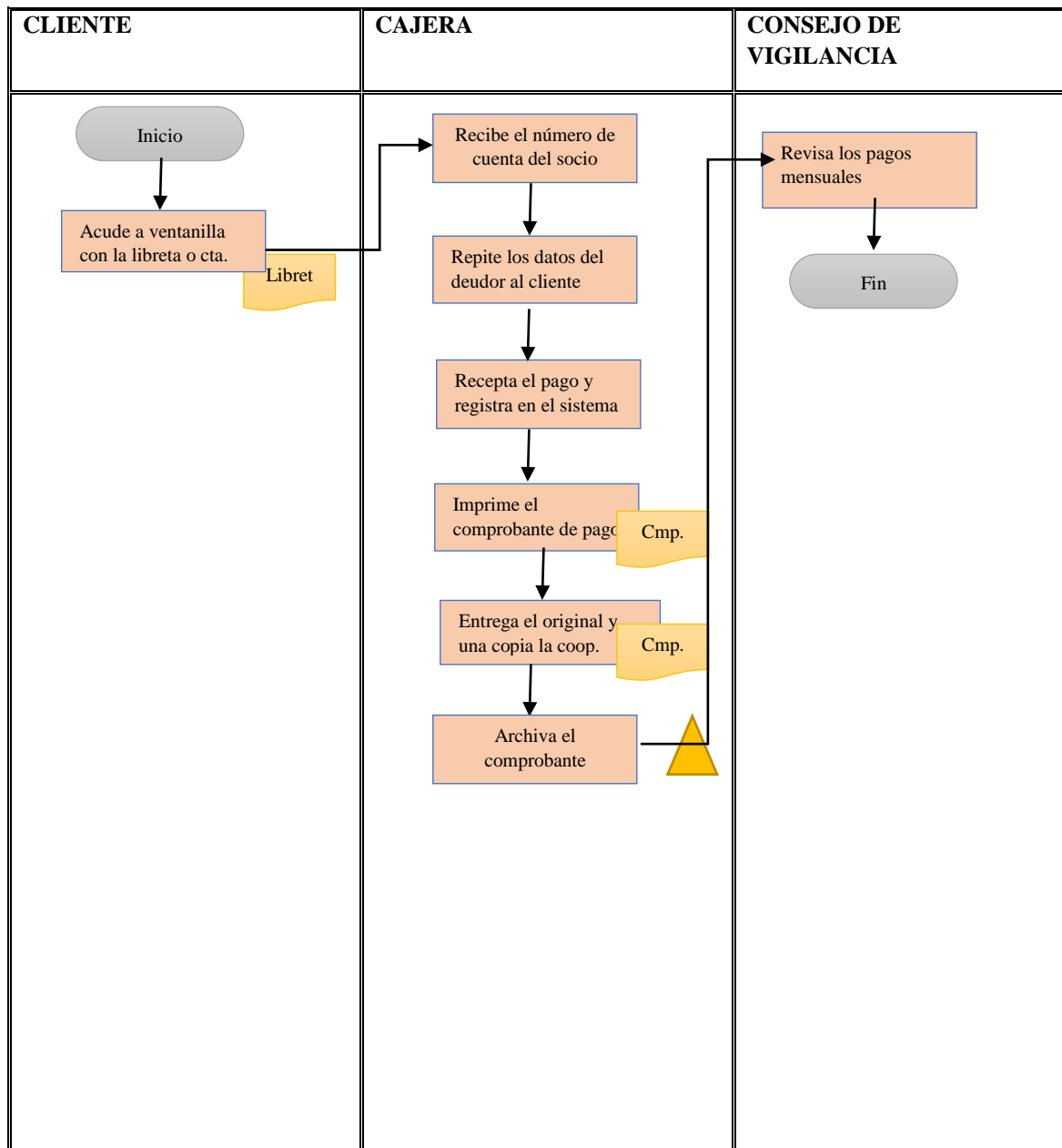
Elaborado: Monserrath Bustos

Política

- ✓ Se cobrara sin interes y mora hasta el último día de vencimiento de la deuda
- ✓ Si el socio se ha atrasado el pago del crédito incluir el cobro de interes y mora el pago del dividendo.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA DE CANCELACIÓN DE CRÉDITO**

Gráfico No.12 Cancelación de crédito



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

MODELO DE RECIBO DE CANCELACIÓN DE DIVIDENDOS


 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. RECIBO DE CANCELACIÓN DE DIVIDENDOS N.00001 </div>	
SOCIO:.....	Cancelación en caja:.....
CUENTA:.....	Fecha de cancelación:
TIPO DE CRÉDITO:.....	Monto otorgado:.....
Dividendos: 0/0	TASA DE INTERES:.....
Capital.....	Seguro de desgravamen.....
Interes:.....	Notificaciones.....
Interes mora:.....	Judiciales.....
Forma de pago:	Total cancelado
Saldo capital.....	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Próximo pago vence... Pago aproximado..... </div>

Tabla No. 51 Recibo de cancelación de dividendo.

FIRMA SOCIO

CAJERA

Tabla No. 52 Cierre de caja al finalizar las operaciones del día.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.</p> <p align="center">NARRACIÓN DEL PROCESO</p>
DEPARTAMENTO : CAJA	
PROCESO: Cierre de caja al finalizar las operaciones del día.	
ALCANCE: Cuadrar caja al finalizar el día con los valores exactos.	
RESPONSABLE: Cajera	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antes de cerrar el sistema se saca reportes de cada una de las operaciones del día. ✓ Se cuenta el dinero la cajera y el jefe de agencia y este se cuadra con el reporte del sistema y las papeletas de depósitos y retiros, Pagos de crédito y los otros servicios de la cooperativa. ANEXO 2 ✓ Se firma el reporte y se cierra caja para el siguiente día. ✓ La cajera deposita el dinero en caja fuerte ✓ Cierra de una manera correcta para seguridad del mismo. ✓ La contadora desde el sistema también filtra información para comprobar que caja cuadre ✓ De ahí procede a registrar el respectivo asiento contable. ANEXO 4 	

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

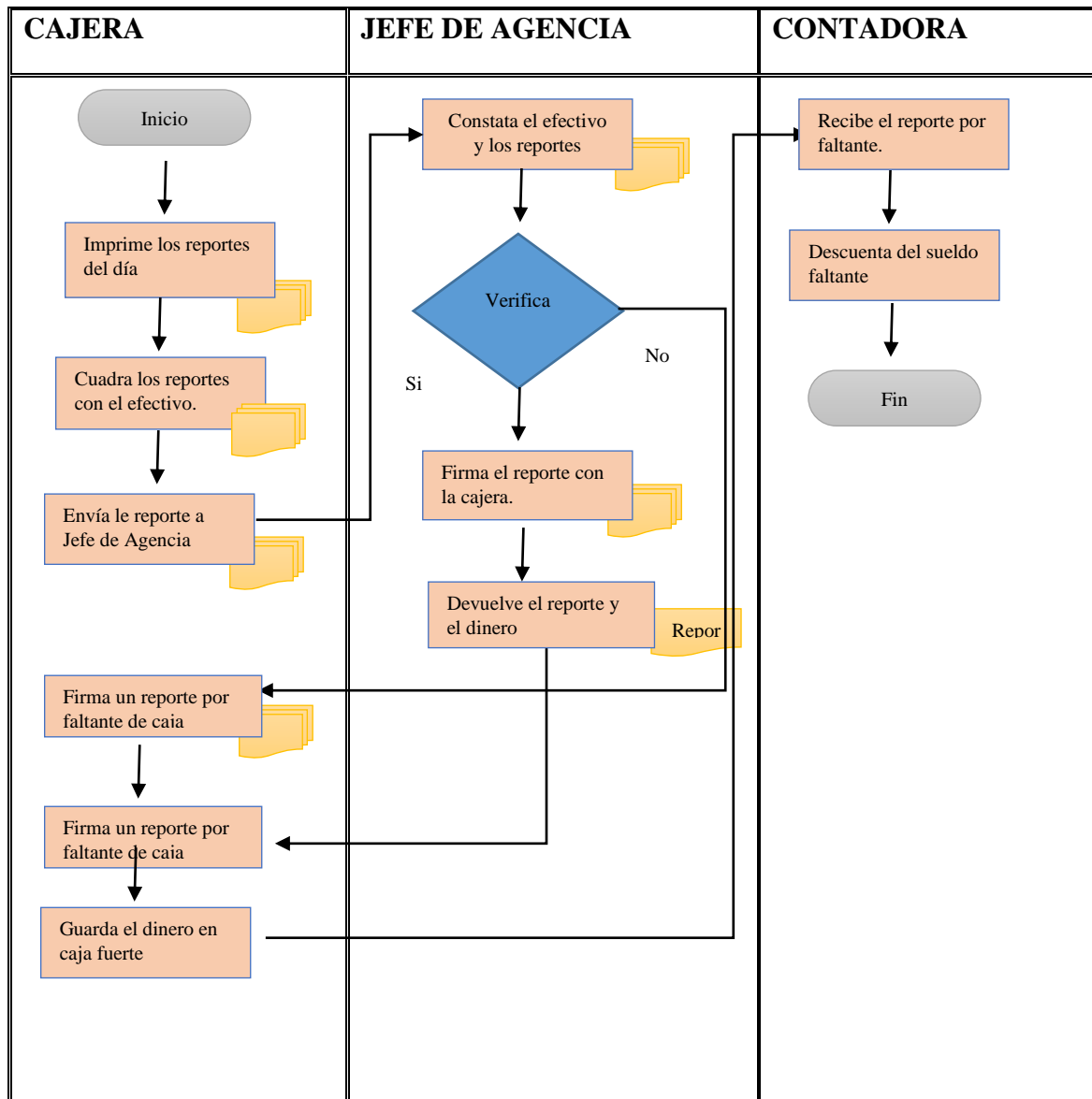
Política

- Si el jefe de agencia no está quien firma en su lugar y revise será el contador.
- Si existió faltante estos valores serán a cargo de la cajera
- Si existe un sobrante se realizara un acta de sobrante de caja.

- El departamento de contabilidad debe filtrar a diario la información para comprobar que caja cuadre.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA COBRO DE DIVIDENDOS**

Gráfico No. 13 Cierre de caja al finalizar las operaciones del día.



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

Reporte de efectivo y cheques del día

Tabla No. 53 Reporte de efectivo y cheques del día

N.00001

CANTIDAD	DETALLE	VALOR	TOTAL
	Billetes		
	Total billetes		
	Monedas		
	Total monedas		
	TOTAL		

Detalle de Cheques


BANCO	CUENTA	N SOCIO	VALOR

Después de haber comprobado con los reportes del sistema existe en efectivo.....los mismos que son de responsabilidad de la Srta. Cajera

CAJERA

JEFE DE AGENCIA

Tabla No. 54 Manejo de caja chica.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. NARRACIÓN DEL PROCESO
DEPARTAMENTO : ATENCIÓN AL CLIENTE	
PROCESO: Manejo de caja chica	
ALCANCE: Solventar gastos menores de una manera inmediata.	
RESPONSABLE: Atención al cliente	
<ul style="list-style-type: none">✓ La contadora le autoriza debitar de caja por otros ingresos del sistema✓ La cajera envía al departamento de atención al cliente el valor en efectivo por mes firmando una acta de entrega de dinero✓ El responsable les emite un recibo de la salida de dinero✓ Se recibe un comprobante o factura de la sustentación del egreso del dinero✓ Todos los gastos deben estar sustentados por facturas o notas de venta✓ Al finalizar el mes la cajera entrega todas las factura a la contadora para que estas sean registradas en el sistema	

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

Políticas

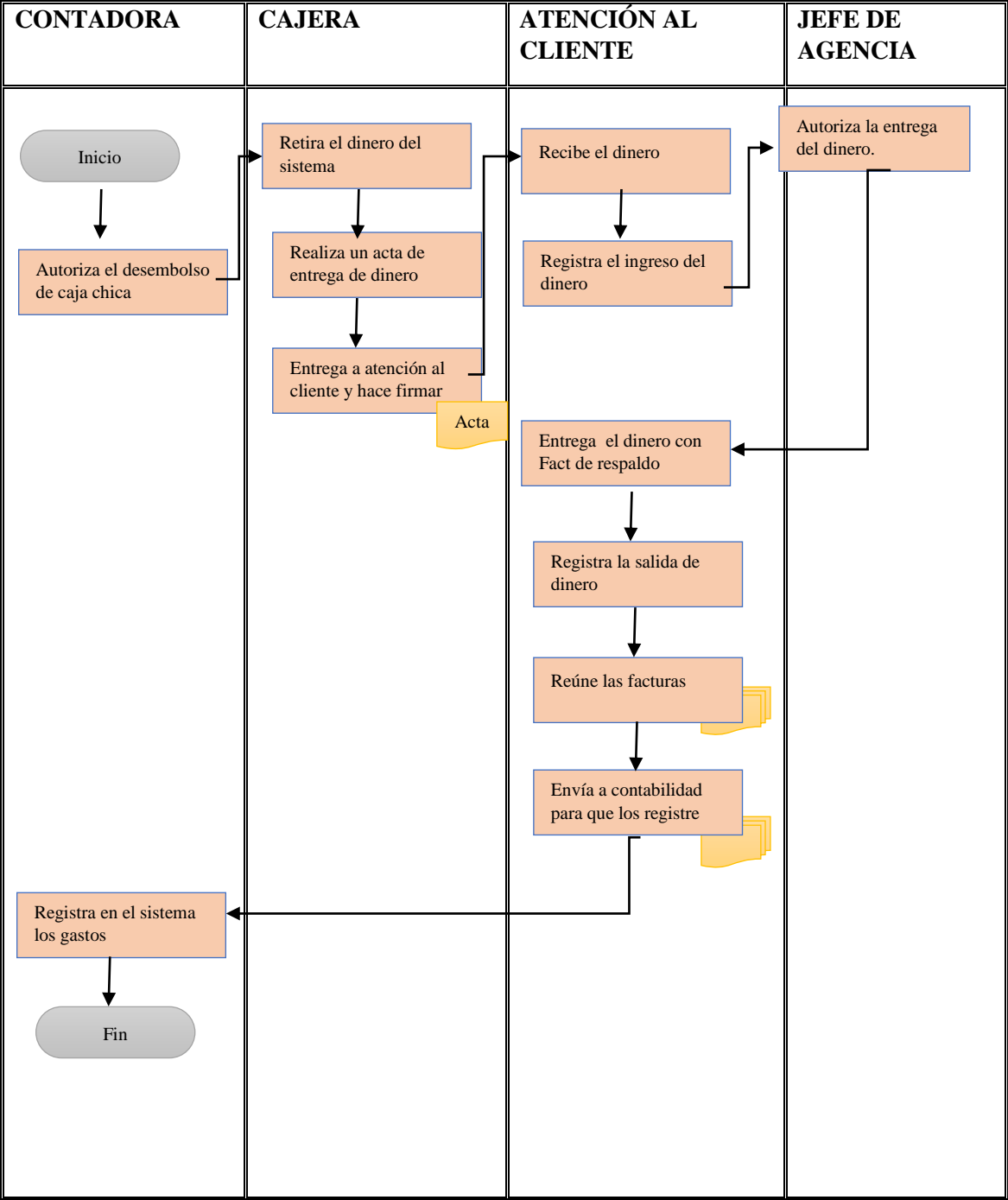
- El desembolso de gastos será hasta un monto máximo del 15% del valor de caja chica.
- Todos los desembolsos deben ser realizados para actividades netamente administrativos de la cooperativa.
- Todos los gastos deben ser aprobados por el jefe de agencia
- Si existiera faltante en el fondo de caja chica estos serán a cargo del responsable.

- No se reembolsará los gastos de caja chica en los siguientes casos:
 - Documentos que no cumplan con los requisitos de SRI.
 - Suministros de cafetería, festejos, entre otros gastos.
- La reposición de caja chica se realizara cuando este hay asido utilizado en un 70%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.


FLUJO GRAMA DE MANEJO DE CAJA CHICA

Gráfico No. 14 Manejo de caja chica



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

Tabla No.55 Manejo de activos.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.</p> <p align="center">NARRACIÓN DEL PROCESO</p>
DEPARTAMENTO :CONTABILIDAD	
PROCESO: Manejo propiedad planta y equipo	
ALCANCE: Realizar un control registro y localización de activos fijos de la cooperativa.	
RESPONSABLE: Contabilidad	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe de agencia solicita la compra de activo fijo según la necesidad que se presente. ✓ Se realiza cotizaciones del bien para seleccionar la mejor oferta tomando en cuenta la calidad del bien y el valor economico. ✓ El gerente realiza la compras de los activos depreciables que se requiera ✓ El departamento de contabilidad registra la compra del bien con la factura correspondiente. ✓ Registra los impuestos que causa ✓ Realiza la depreciación pertinente. ✓ Entrega el código correspondiente del bien para que este sea marcado en el mismo. ✓ Saca una copia de la factura y entrega al jefe de agencia para que realice la hoja de control del bien con todas las características del mismo ✓ El jefe de agencia entrega al responsable del bien y firma la acta de entrega con todas las características del bien y archiva el acta del bien. 	

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

Políticas

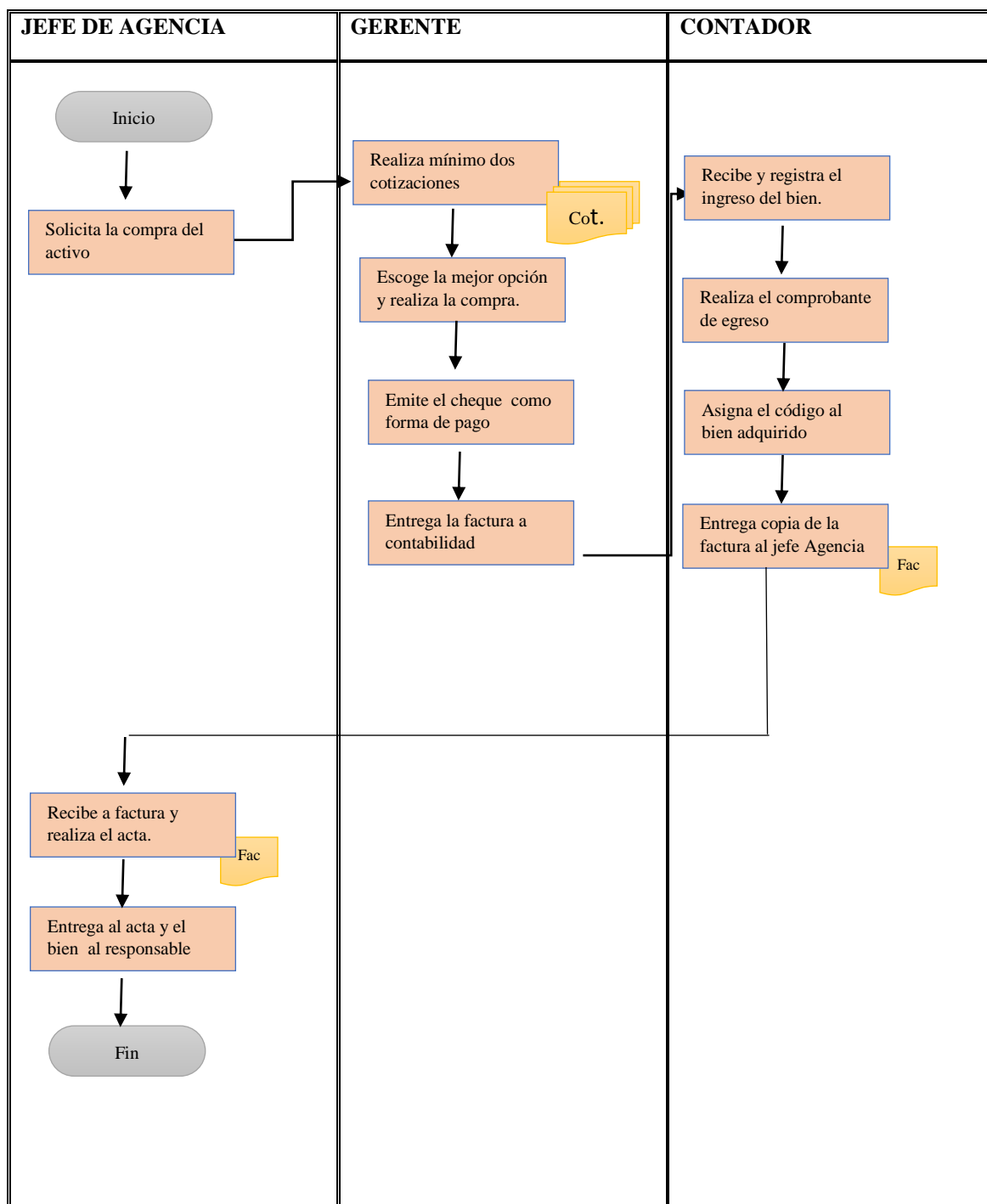
- ✓ Las depreciaciones deben ser realizadas de forma mensual por el método de línea recta.

- ✓ Todas las compras serán autorizadas y realizadas por el gerente general y si el pago es con cheque será con autorización gerente.
- ✓ Para dar de baja un bien se debe tomar en cuenta el mal estado y su obsolescencia y hacer un acta de la baja responsabilizada por el jefe de agencia.
- ✓ La pérdida del bien entregado será a cargo del responsable o se realizara un análisis de responsabilidad.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

FLUJO GRAMA DE MANEJO DE ACTIVOS

Gráfico No. 15 Manejo de activos.



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos



MODELO DE ACTA DE ENTREGA DE BIENES

N.00001

En el Cantón Salcedo, a los..... días del mes de..... de dos mil catorce., como representante de la agencia Ing., quien entrega los bienes, Sr(a)quien recibe los bienes, en conocimiento del gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. y la Sr(a)....., en calidad de testigo de la entrega de bienes.

Al efecto con la presencia de las personas mencionadas anteriormente se procede con la y entrega física de los activos fijos y bienes sujetos de control ad, de acuerdo al siguiente detalle.

Código	Detalle	Color	Serie	Modelo	Marca	Observaciones

Entrega

Recibe

Testigo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p> <p>CREDIL LTDA.</p> <p>NARRACIÓN DEL PROCESO</p>
<p>DEPARTAMENTO :CONTABILIDAD</p>	

FLUJO GRAMA DE MANEJO DE ACTIVOS

Tabla No. 56 Pago de remuneración a empleados.

PROCESO: Pago de remuneración a empleados
ALCANCE: Elaborar el rol de pagos con sus respectivos descuentos, comisiones y horas extras y beneficios de ley.
RESPONSABLE: Contabilidad
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe de Agencia realiza la nómina de asistencia del personal que este a su cargo así como horas extras para quienes hayan laborado. ✓ Realiza las comisiones correspondientes de acuerdo a la colocación de créditos. ✓ Realiza el rol de pagos correspondiente lo imprime y lo publica en la cartelera de la cooperativa. ✓ El gerente autoriza el pago de los sueldos ✓ Se realiza el comprobante de egreso. ✓ Se realiza el pago mediante la cuenta bancaria que posee la cooperativa. ✓ Se registra el pago de los sueldos.

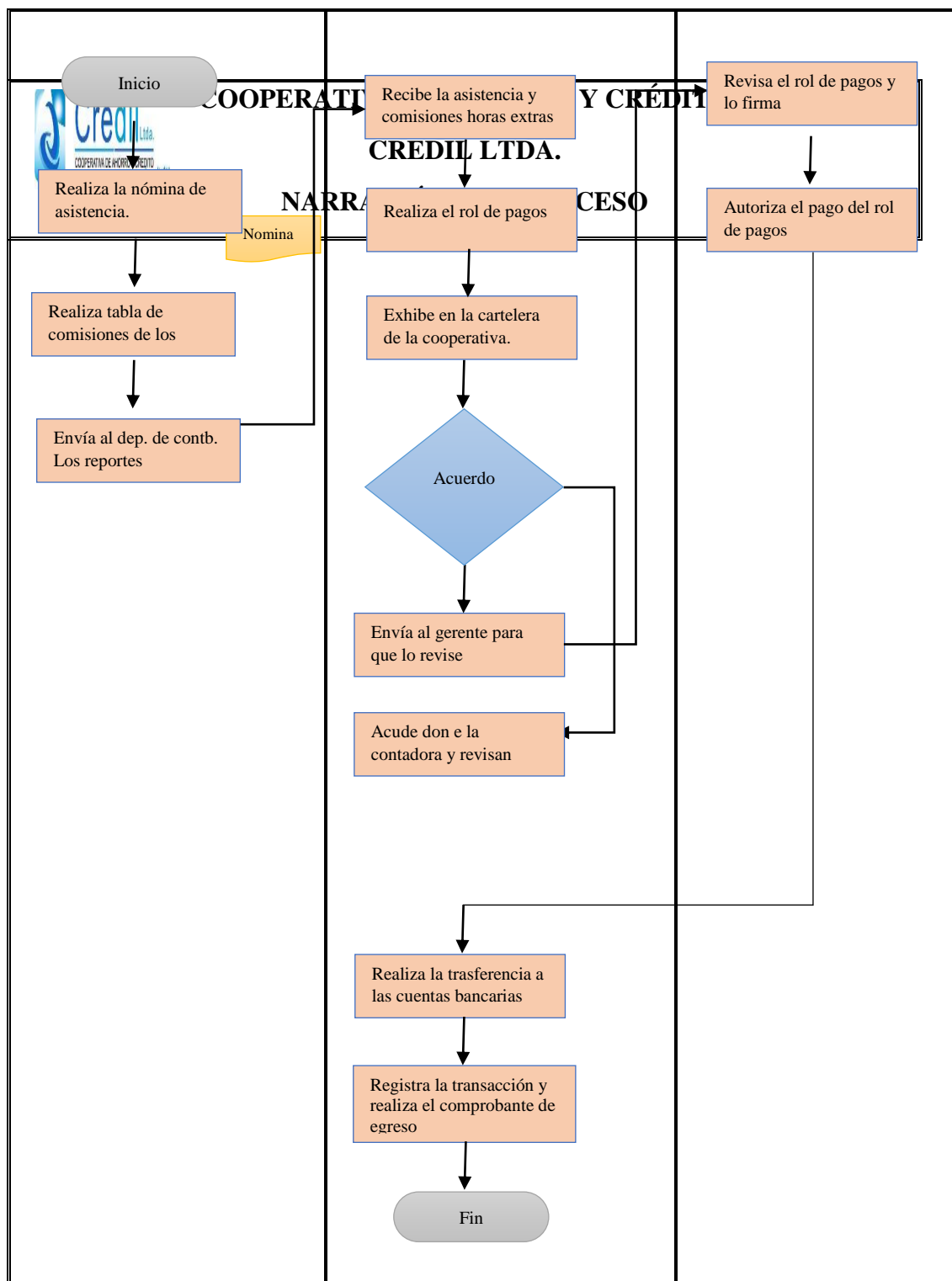
Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA PAGO DE REMUNERACIONES A EMPLEADOS**

Gráfico No. 16 Pago de remuneraciones a empleados.

JEFE DE AGENCIA	CONTADOR	GERENTE
------------------------	-----------------	----------------



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

Tabla No. 57 Cancelación y registro de facturas.

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

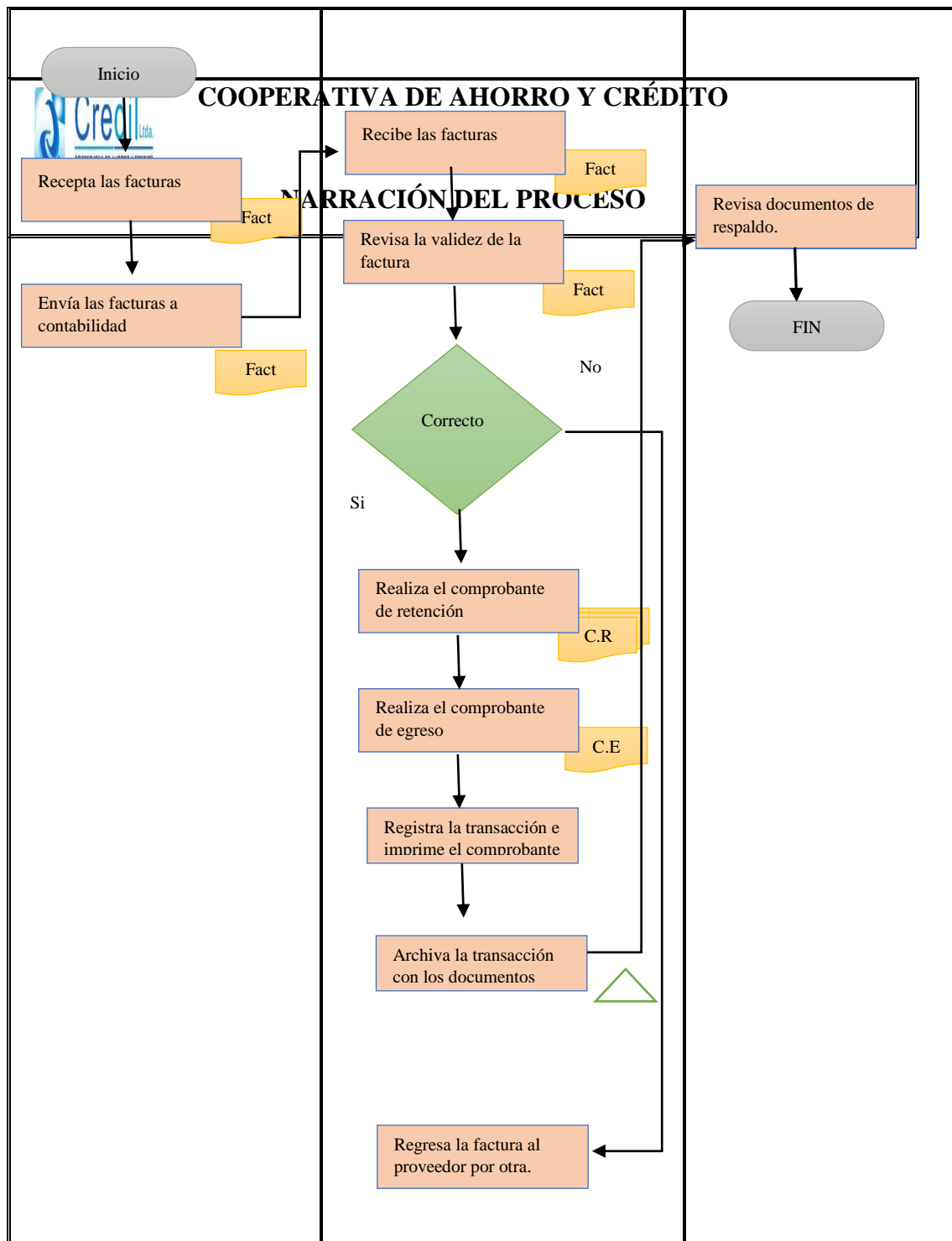
DEPARTAMENTO :CONTABILIDAD		
PROCESO: Cancelación y registro de facturas.		
JEFE DE AGENCIA ALCANCE: Registro contable de facturas.	CONTABILIDAD	CONSEJO DE VIGILANCIA
RESPONSABLE: Contador		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los jefes de agencia reciben y envían las facturas al departamento de contabilidad ✓ Recibe las facturas revisa en la página del SRI para ver si el documento es válido, realiza la conciliación de saldos. ✓ Realiza el comprobante de retención en original y copia de acuerdo al tipo de contribuyente que sea. ✓ Realiza el comprobante de egreso de la transacción. ✓ Ingresa el registro con el código de la cuenta que corresponde y se imprime el libro diario. ✓ Archiva factura el comprobante de diario, egreso, la retención en original y copia hasta que el proveedor retire la original. ANEXO 4,5,6 ✓ El consejo de vigilancia firma los comprobantes 		

Políticas

- Los comprobantes de retención se realizarán antes de 5 días después de la emisión de la factura.
- Los comprobantes de retención deben ser archivados en original y copia hasta que el proveedor retire el comprobante.
- Las facturas serán válidas de acuerdo al reglamento de comprobantes de venta retención y documentos complementarios.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. FLUJO GRAMA REGISTRO CONTABLE DE FACTURAS.

Gráfico No. 17 Registro contable de facturas.



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

C.R: Comprobante de retención
C.D: Comprobante de diario
C.E: Comprobante de egreso

DEPARTAMENTO :CONTABILIDAD
PROCESO: Aprobación de Estados Financiero
ALCANCE: Presentar estados financieros sobre la situación financiera veraz y oportuna de la cooperativa.
RESPONSABLE: Contador
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El departamento de contabilidad alimenta el sistema con las operaciones habituales de la cooperativa. ✓ Revisar los saldos cuentas por pagar, cuentas por cobrar, reembolso de caja chica , manejo de activos fijo, inversiones, cartera vencida, créditos, nómina de empleados, sueldos comisiones etc., que son las cuentas que mayor movimiento tienen. ✓ Realizar conciliaciones bancarias ✓ Realizar la liquidación de impuestos ✓ Realice ajustes de las cuentas ✓ Registra las depreciaciones de los bienes ✓ Imprime y realizar una reunión con gerencia, el consejo de vigilancia, y consejo de Administración ✓ Revisan y firman los estados financieros presentados.

Tabla No. 58 Aprobación de estados financieros.

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

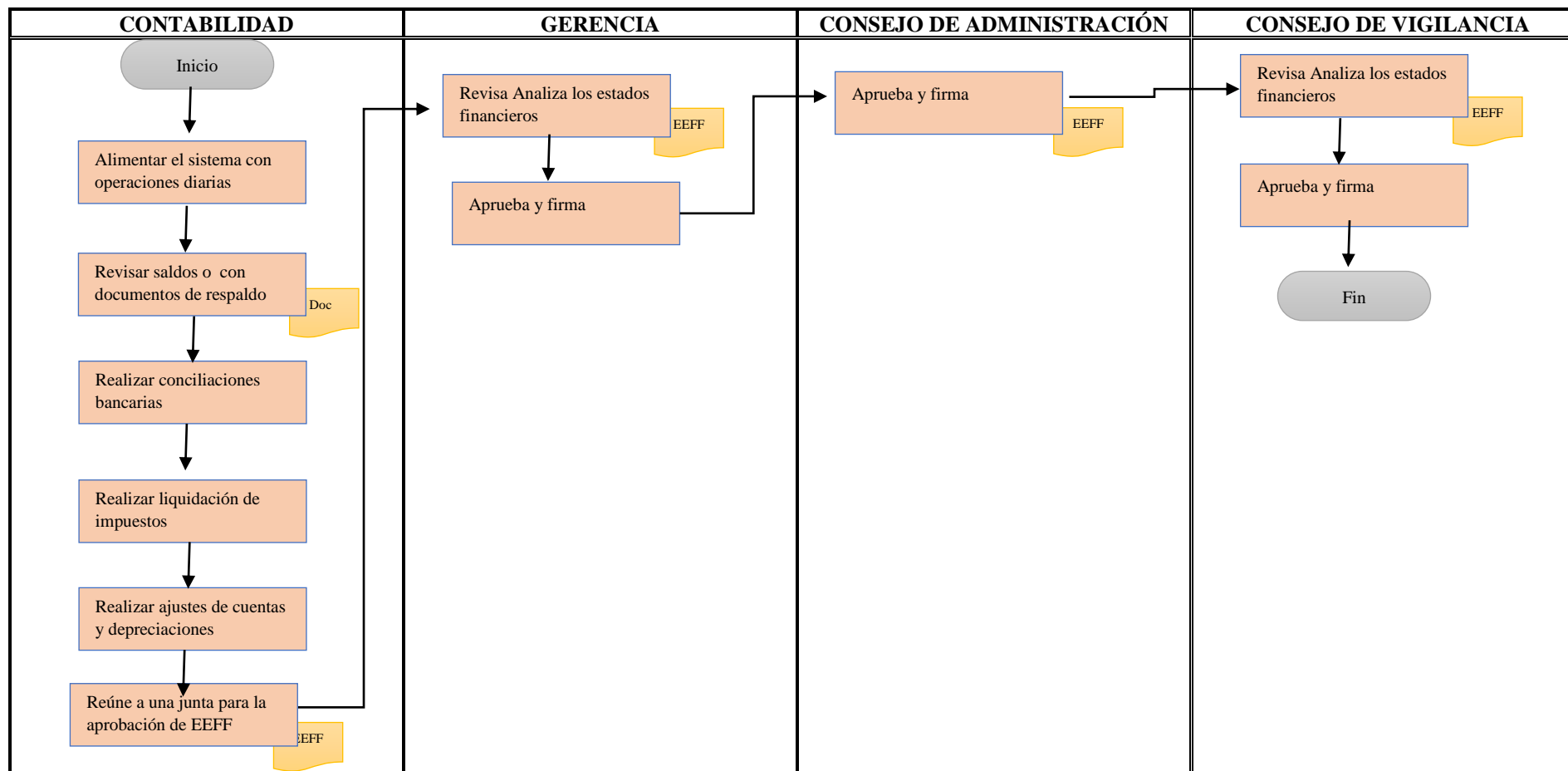
Políticas

- Los estados financieros deben ser elaborados cada tres meses.
- Todos los saldos deben estar validados con documentación de respaldo valida.
- Las conciliaciones bancarias deben ser realizadas quincenalmente
- Establecer el 15% a trabajadores conforme el código labora
- Impuesto a la renta establecer el porcentaje que establece la ley
- Incrementar el 20% a lo que se refiere la reserva legal.

Fuente: Reglamento Interno de la Cooperativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA APROBACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Gráfico No. 18 Aprobación de estados financieros



Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

Tabla No. 59 Colocación de créditos.

<div data-bbox="240 271 406 398" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="437 271 1075 338" data-label="Section-Header"> <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.</p> </div> <div data-bbox="533 376 978 412" data-label="Section-Header"> <p align="center">NARRACIÓN DEL PROCESO</p> </div>
<p>DEPARTAMENTO :CRÉDITOS Y COBRANZAS</p>
<p>PROCESO: Colocación de créditos</p>
<p>ALCANCE: Analizar y colocar créditos</p>
<p>RESPONSABLE: Asesor de créditos</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La persona ingresa pregunta sobre los créditos que oferta la cooperativa ✓ Se le explica cómo puede acceder a un crédito y se le entrega los requisitos. ✓ Si regresa se le revisa el buro de créditos para ver si es candidato al microcrédito con autorización del cliente. ANEXO 7 ✓ Primero le entrega la documentación necesaria (solicitud de crédito)ANEXO 8 ✓ Recibe atención al cliente ✓ La información que recibe son los asesores de crédito ✓ Revisan la documentación realizan los análisis revisan si hay liquidez o no para la capacidad de pago ✓ Realizan las inspecciones para el levantamiento de garantías llenan los formularios para la inspección preguntan a los vecinos como es la relación ANEXO 9 ✓ Realiza un comité con jefe de agencia, traen las carpetas de inspección y realiza un análisis de capacidad y si no adeuda con otras instituciones se vuelve a discutir si lo aprueban ✓ Se apertura la cuenta y se deposita la base correspondiente que el socio solicito ✓ Se llama al socio o garante para que firmen os pagares asignar nuevo valor a aprobación del crédito. ✓ Directamente se hace el ingreso al sistema

- ✓ Se acerca al ventanilla con una papeleta de retiro la cedula y papeleta de votación
- ✓ La cajera desembolsa el dinero efectivo.

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

Políticas

- El perfil del solicitante será de acuerdo al sector urbano, rural.
- Asesor de negocios con nivel de aprobación aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 500.
- **Jefatura de Agencia.** La jefatura de Crédito aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 1560.
- **Gerente** aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, que superen USD 10.400, ó el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos operaciones.

Se consideran créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Ser socio de la Cooperativa, ello significa que haya apertura su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación obligatorios;
- ✓ Estar al día en los compromisos con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante;
- ✓ Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante;
- ✓ Cumplir con la política de encaje vigente; (8% crédito de microempresa y 10% en crédito de consumo y vivienda)
- ✓ Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares y de la microempresa, los mismos que sólo deberán comprometerse hasta el 70% para cubrir los dividendos mensuales (capital e intereses);

- ✓ Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.
- ✓ Todos los créditos serán otorgados en efectivo o cheque, en el entendido de que serán reembolsados en efectivo.
- ✓ Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos del socio en el análisis de la capacidad de pago;
- ✓ Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito;
- ✓ El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa;
- ✓ Como política, se prohíbe que un Directivo, miembro de Comité o empleado acepte cualquier obsequio como garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.
- ✓ Se fomentará la buena costumbre del ahorro, debiendo el socio mantener la cuenta en movimiento, será un factor de decisión para la aprobación del crédito.

Tasas de interés

- ✓ La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes costos:
- ✓ El costo financiero real de ahorros y certificados de plazo fijo captados a corto, mediano y largo plazos;
- ✓ El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa;
- ✓ El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos.
- ✓ En la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la Cooperativa en cuanto a condiciones y servicios de crédito ofrecidos.
- ✓ La tasa de interés aplicada a los créditos será fija durante la vigencia del crédito.

- ✓ La Cooperativa estará sujeta a las limitaciones de tasas de interés que por las normas legales vigentes sean aplicables, al segmento de microempresa (minorista, acumulación simple, acumulación ampliada)
- ✓ Los intereses se cobraran de acuerdo al tipo del crédito concedido y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes.
- ✓ La Gerencia General recomendará la tasa de interés que aplicará la Cooperativa, a partir de una fecha determinada, la cual será aprobada por Consejo de Administración, existiendo la posibilidad de que ésta sea modificada cuando así lo considere la Cooperativa.
- ✓ Jefe de crédito remitirá el primer día laborable del mes las tasas nominales vigentes en concordancia a la dispuesta por el Banco Central.

Garantías

- ✓ Para todas las operaciones de crédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

Fuente: Políticas de crédito de la cooperativa.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

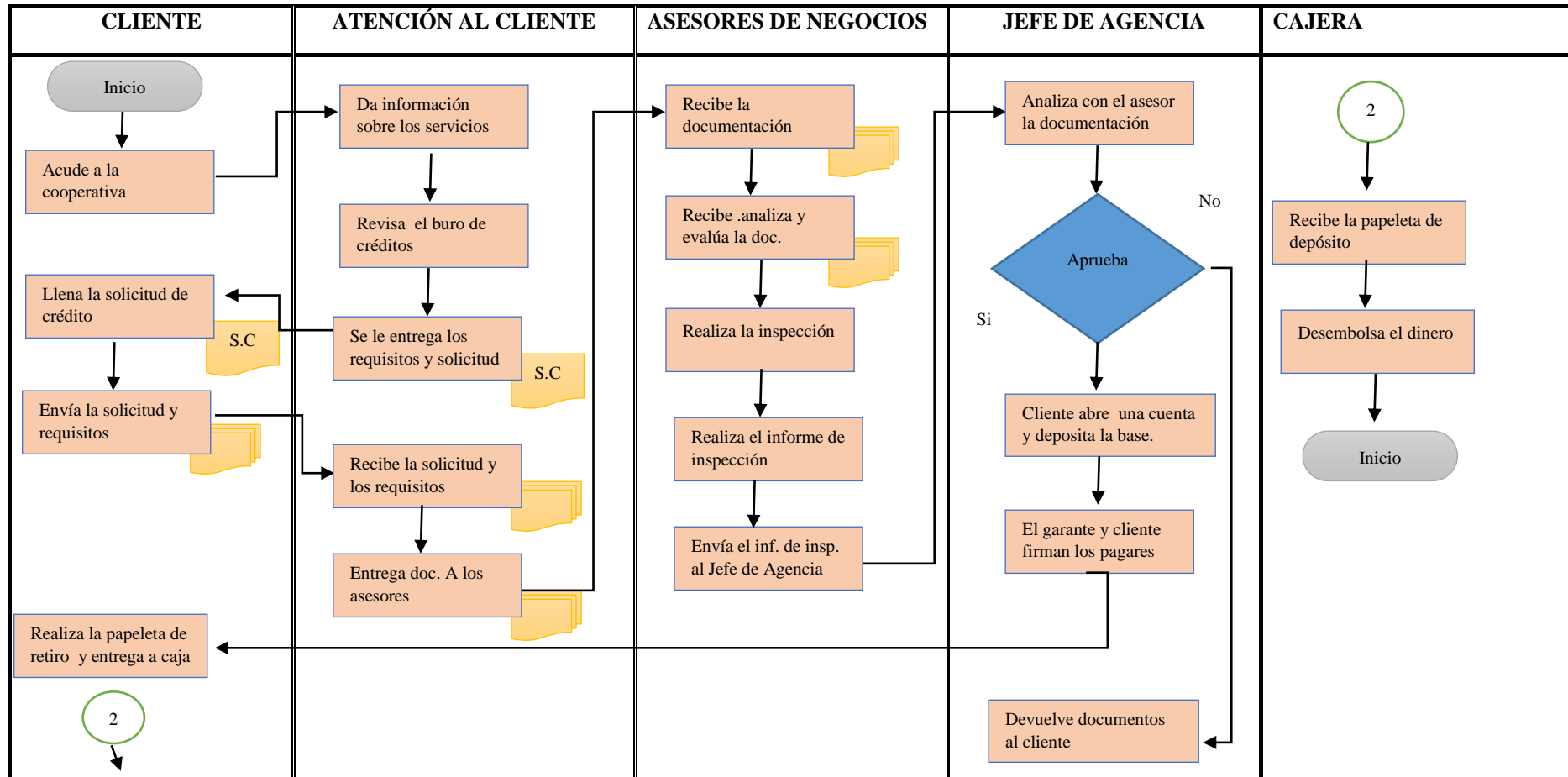


Gráfico No. 19 Colocación de créditos

Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado:

Monserrath

Bustos



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIL LTDA.**

NARRACIÓN DEL PROCESO

DEPARTAMENTO :CRÉDITOS Y COBRANZAS

PROCESO: Recuperación de cartera

ALCANCE: Mantener una baja cartera de morosidad.

RESPONSABLE: Asesor de créditos

PROCESO

- ✓ Los asesores filtran información de los socios de cuotas impagas
- ✓ Si es que ya están en primer día se le realiza una llamada telefónica
- ✓ Se realiza la visita personal al domicilio del socio.
- ✓ Notificación se realiza tres notificaciones **ANEXO 10**
- ✓ Si no hay respuesta del deudor se llega con el jefe de créditos
- ✓ El jefe de créditos analiza el caso y pasa el caso al abogado interno con el fin de recuperas el crédito entregado.
- ✓ El abogado interno agotada las posibilidades de cobranza pasa a manos extrajudicial.
- ✓ Tramitan y citarían en una fecha y hora correspondiente y si el deudor no está en capacidad de pagar se realiza el levantamiento de bienes

Tabla No. 60 Recuperación de cartera.

Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos

Políticas

Cobranzas internas

El asesor de crédito realizará las siguientes actividades para la recuperación de la cartera:

a. Llamada telefónica recordatoria

Por lo menos con un día antes del vencimiento del dividendo, el Asesor responsable llamará telefónicamente al socio para recordarle la obligación que está por vencer, debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado correspondiente.

b. Llamada telefónica, visita al sitio de trabajo o visita al hogar

A partir del primer día de vencida una cuota, nuevamente se contactará telefónicamente o por visita personal al prestatario notificándole el atraso, para dejar evidencia escrita de la gestión de cobro efectuada.

Abogado interno

La gestión de cobranzas puede ser delegada a cobradores, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas: Expirado el plazo estipulado para el departamento de cobranzas (90 días), por política de la cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado externo para su gestión judicial.

Cobranza judicial

- ✓ Una vez agotada la etapa anterior y expirada el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se deberá realizar la demanda.
- ✓ Las actividades de cobro judicial son formas anormales de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido.

Para esto el Gerente General y/o Jefe de Negocios deberá realizar lo siguiente:

- a. Solicitar a los abogados externos informes periódicos en los que se detallen el estado de cada uno de los casos en proceso de recuperación.
- b. Realizar reuniones periódicas con los abogados externos y los oficiales para evaluar las actividades profesionales y los avances en cada caso.

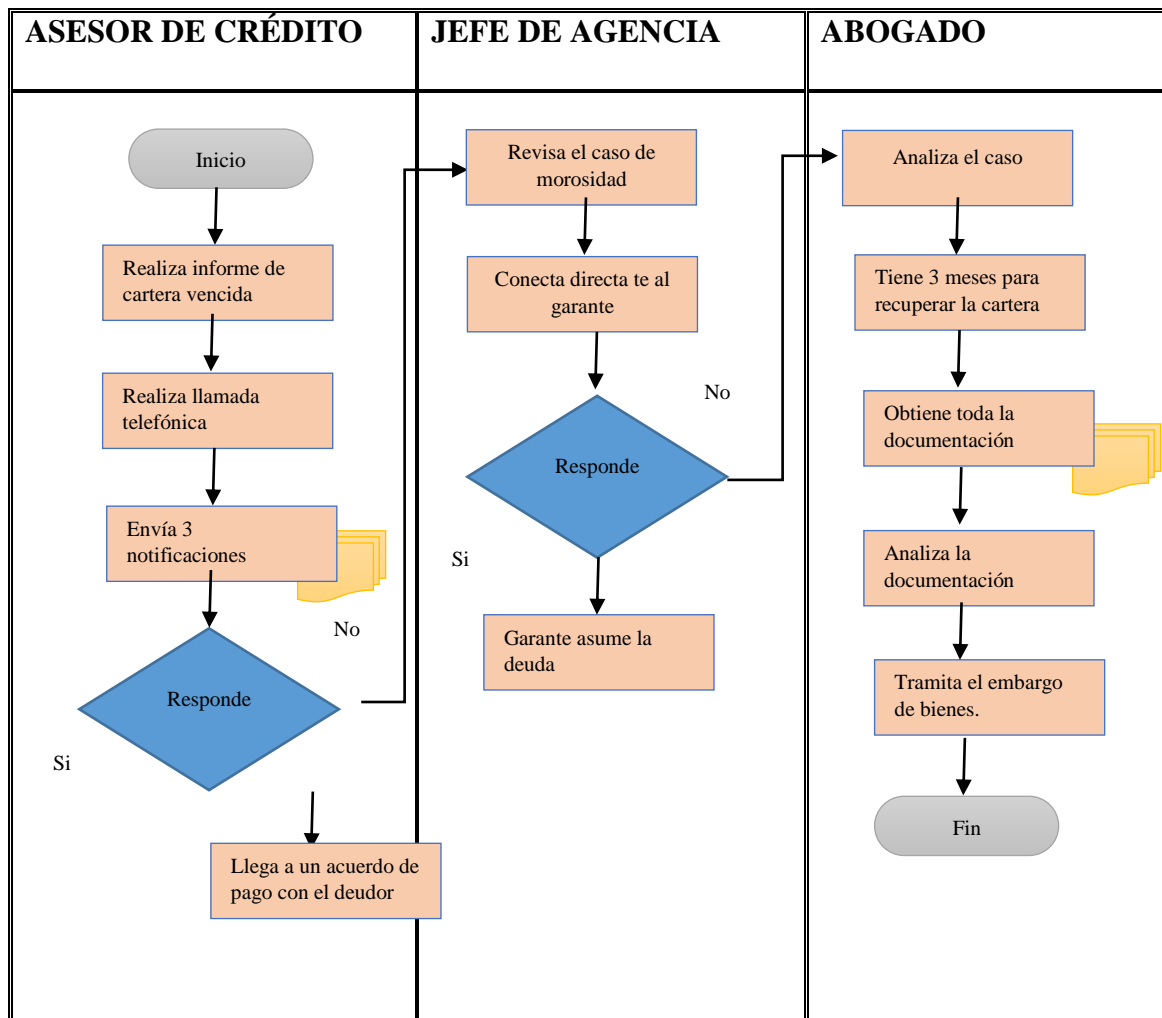
Todos los costos por gestiones realizadas serán cubiertos por el socio, dejando evidencias en las carpetas

Fuente: Políticas de crédito de la Cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

FLUJO GRAMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Gráfico No. 20 Recuperación de cartera.



Fuente: COAC Credil Ltda.

Elaborado: Monserrath Bustos



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.

NARRACIÓN DEL PROCESO

DEPARTAMENTO : ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCESO: Apertura de cuentas

ALCANCE: Captar nuevos socios.

RESPONSABLE: Atención al cliente

- ✓ El cliente solicita información acerca de los servicios de la Cooperativa.
- ✓ El cliente decide ser socio de la cooperativa entrega la copia de cedula y papeleta de votación.
- ✓ Atención al cliente recibe documentación solicitada.
- ✓ Se ingresa la información personal del nuevo socio la misma que es ingresada al sistema de manera inmediata.
- ✓ Se imprime dicha información, se entrega el socio se le hace firma
- ✓ El socio se acerca a caja a depositar el valor de la apertura de cuenta
- ✓ Se e entrega la libreta de ahorros

Tabla No. 61 Apertura de cuentas.

Fuente: COAC Credil Ltda.

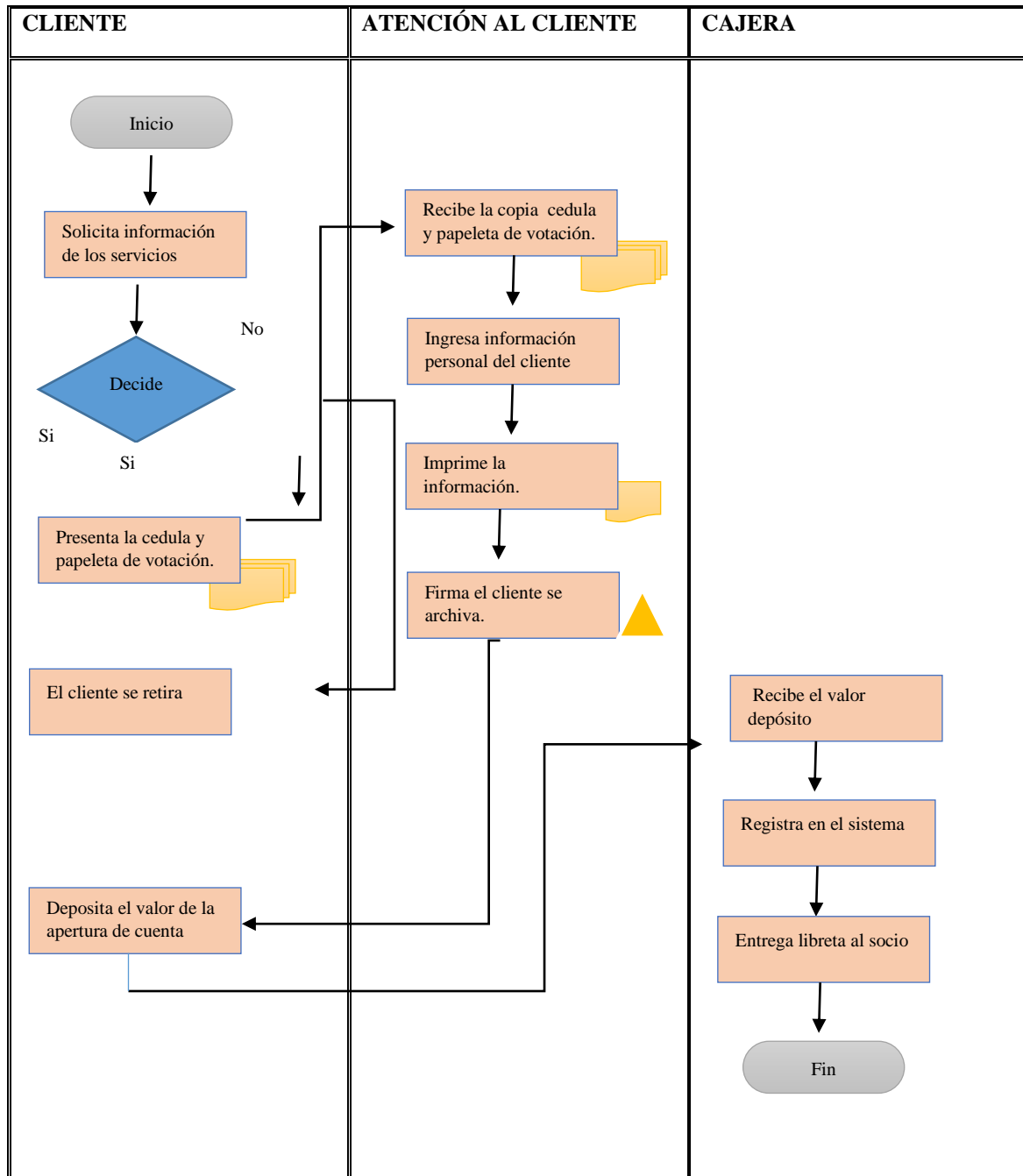
Elaborado: Monserrath Bustos

Políticas

- Se debe presentar la copia de la cedula y papeleta de votación.
- Planilla de servicios básicos actualizado.
- Se considerara para que sea cliente a los menores de edad para que realice depósitos y retiros.
- Solicitud de apertura de cuenta.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.
FLUJO GRAMA DE APERTURA DE CUENTA

Gráfico No. 21 Apertura de cuentas.



Fuente: COAC Credil Ltda.
Elaborado: Monserrath Bustos

FORMULARIO DE APERTURA DE CUENTA DE AHORROS



SOCIO N.º 000001

Tabla No. 62 Formulario de apertura de cuenta de ahorros.

Nombres:	Juan Javier
Apellidos:	Solís Heredia
Edad:	20
Número de Cédula:	1804758876
Dirección:	Izamba, la joya
Email:	<u>Juansolis@hotmail.es</u>
Confirme Email:	<u>Juansolis@hotmail.es</u>
Teléfono:	032401590
País:	Ecuador
Ciudad:	Ambato
Con que etnia se describe usted:	Blanco() Mestizo() Indígena() Montubio() Otros
Actividad a la que se dedica:	Empleado público
Cargo	Jefe del departamento Financiero
Dirección de la empresa	Av. Cevallos y % de Junio
Describe dos referencia personales, no familiares:	Daniel Lascano 032 456978 Milton Maldonado 032563875

Firma Socio

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 Hipótesis general

El diseño de un Sistema de Control Interno desde el enfoque de los procesos permitirá asegurar de una forma razonable las operaciones administrativas y operativas, mediante el señalamientos de que actividades que se debe realizar en cada proceso y lograr el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda.

Tabla de contingencia:

La tabla de contingencia es una tabla de doble entrada, donde en cada casilla figurará el número de casos o individuos que poseen un nivel de uno de los factores o características analizadas y otro nivel del otro factor analizado (Vicéns & Medina, 2005, pág. 2).

Frecuencias observadas

FACTOR	SI	NO	TOTAL
¿Cree que es necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno?	8	2	10
¿Cree que los procesos actuales son adecuados para la cooperativa?	6	4	10
TOTAL	14	8	20

Fuente: Encuesta COAC Credil Ltda...

Elaborado por: Monserrath Bustos

Frecuencias Esperadas

FACTOR	SI	NO	TOTAL
¿Cree que es necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno?	7%	3%	10%
¿Cree que los procesos actuales son adecuados para la cooperativa?	7%	3%	10%
TOTAL	14%	6%	20%

Fuente: Encuesta COAC Credil Ltda...

Elaborado por: Monserrath Bustos

Frecuencias Observadas

FRECUENCIAS OBSERVADAS		
SI	NO	TOTAL
8	2	10
6	4	10
0	0	0
14	6	20

Fuente: Encuesta COAC Credil Ltda...

Elaborado por: Monserrath Bustos

Fórmula de cálculo de las frecuencias observadas

$$E = \frac{\text{Total de la fila} \times \text{Total de la columna}}{\text{Total General}} \quad E = \frac{14 \times 10}{20} \quad E = 7$$

$$E = \frac{6 \times 10}{20} \quad E = 3$$

Frecuencias Esperadas

FRECUENCIAS ESPERADAS		
SI	NO	TOTAL
7,00	3,00	10,00
7,00	3,00	10,00
-	-	-
14,00	6,00	20,00

Fuente: Encuesta COAC Credil Ltda...

Elaborado por: Monserrath Bustos

Nivel de significatividad de las frecuencias

- Nivel de confianza

Confianza = 95% Error = 5%

Confianza = 99% Error = 1%

- Grados de libertad

Grados de libertad (GL) = (Número de filas - 1)(Números de columnas - 1)

Grados de libertad (GL) = (2 - 1)(2 - 1)

Grados de libertad (GL) = (1)(1)

Grados de libertad (GL) = (1) → 3.85

CHI CUADRADO

“Chi-Cuadrado X^2 es el nombre de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas o no” (Rivera, 2011).

Formula
$$X^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

Simbología

X^2 = Chi Cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

α = 0.05 Grado de significancia

O – E = Frecuencia observada – Frecuencia esperada

$(O - E)^2$ = Frecuencia observada – Frecuencia esperada al cuadrado

TABLA DE CALCULO DE CHI CUADRADO

O	E	$((O-E)^2)/E$
8	7,00	0,14
4	7,00	1,29
2	3,00	0,33
6	3,00	3,00
20	20,00	4,76

Fuente: Encuesta COAC Credil Ltda...

Elaborado por: Monserrath Bustos

ANÁLISIS

La hipótesis planteada es afirmativa es decir, permitirá asegurar de una forma razonable las operaciones administrativas y operativas, tomando como base la variable dependiente e independiente las mismas que fueron expuestas en las encuestas aplicadas a la cooperativa, comparando los grados de libertad que es 3.45 con un riesgo del 0.05%, al aplicar el cálculo del chi cuadrado nos da como resultado 4.76 el mismo que es mayor a los grados de libertad es por eso que nuestra hipótesis es aceptada en esta investigación.

CONCLUSIONES

Con el diseño de un sistema de control interno a los procesos de la cooperativa se llegó a las siguientes conclusiones.

- ✓ Con cada una de las herramientas utilizadas para el análisis de los procesos actuales se pudieron verificar las principales falencias de los procesos de las áreas.
- ✓ La COAC Credil Ltda. a pesar de ser una cooperativa nueva en el mercado crece sustancialmente necesita de un sistema de control interno adecuado al tamaño de la misma y sujetándose a los departamentos existentes.
- ✓ Con la implementación de un adecuado sistema de control interno se puede mitigar ciertos riesgos latentes de la cooperativa y de la misma manera evitar pérdidas de diferentes recursos.
- ✓ Existe un compromiso con la institución por parte del personal administrativo y operativo para el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Existe un organigrama estructural inadecuado para la cooperativa ya que es diseñado para una institución financiera más grande que la actual.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar el sistema de control interno en la cooperativa con el fin que se pueda controlar las actividades y estas sean realizadas de una manera más segura y los resultados obtenidos sean eficientes y eficaces.
- ✓ Tomar en cuenta las observaciones y sugerencias que se emiten en la carta gerencia ya que son las debilidades encontradas que evitan que los procedentitos ayuden a la consecución de los objetivos.
- ✓ Mitigar las amenazas internas que se presentan en el análisis FODA apoyándose en las fortalezas y oportunidades ya que son los puntos favorables en la cooperativa.
- ✓ Reestructurar el sistema de control interno conforme el desarrollo y crecimiento de la cooperativa para que sea adapte a los nuevos requerimientos de medio.
- ✓ Acoger el nuevo organigrama estructural que se ha diseñado de acuerdo a los departamentos existentes y por ende al manual de funciones que se realizó de acuerdo al mismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Maldonado,M.K.(2011) Auditoria de gestión. 4 a. Quito: Abya -Yala
2. Mantilla.S.A.(2007) Control Interno:Informe COSO. Bogota : Ecoe Ediciones
3. Mantilla.S.A.(2009) Auditoria de control Interno.Bogota.Ecoe Ediciones
4. Valencia,J.R.(2010) AuditoriaAdministrativa,Mexico: Trillas
5. Valencia,J.R.(2009) Control Interno.Mexico:Trillas.
6. Velasco, J.A (2010) Gestión por proceso.Madrid:Alfa Omega
7. Asamblea Constituyente.(2012). Ley de Econonia Popular y Solidaria del sistema financiero .Quito


INTERNET

1. Métodos.(2008)(Recuperado 07,10,2014),[Http//definition.de/métodos/](http://definition.de/métodos/)
2. Control interno.(Recuperado 07,10,2014),<http://www.alegsa.com.ar/dic/Sistema.php>
3. Ambrosone,M(2007),(Recuperado 07,10,2014),<http://ayconsultores.com/img/COSO.pdf>
4. Sistema. (2009)(Recuperado 08, 08,2014), <http://es.thefreedictionary>.
5. Duran, M.A.(2011)Control Interno (Recuperado 10,10,2014),<http://www.ccpm.org.mx/>
6. Saavedra,L.(2006),Herramientas de Auditoria(Recuperado.06,09,2014),<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5663/Capitulo%20%23%203.doc>.

ANEXOS

ANEXO No. 1

Anexo No. 1 Resumen de operaciones de Caja.

 COAC CREDIL LTDA MOVIMIENTO DE CAJA (36 ABIGAIL) USUARIO: ABIGAIL Fecha : 11/05/2014		
Ingresos		
INICIO DE CAJA	3,673.07	3,673.07
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS EFECTIVO	0.00	.00
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS CHEQUES	0.00	.00
DEPOSITO DE AHORRO ENCAJE EN EFECTIVO	100.00	.00
DEPOSITO DE AHORRO NAVIDEÑO EN EFECTIVO	8.00	.00
DEPOSITO DE AHORROS SOCIOS EN EFECTIVO	5,960.00	5,960.00
DEPOSITOS A PLAZO FUD EN EFECTIVO	0.00	.00
DEPOSITOS A PLAZO FUD EN CHEQUES	0.00	.00
CAMBIO DE CHEQUES	0.00	.00
RETIROS BANCARIOS EFECTIVO	0.00	.00
ANULACION PAGO INTERES DRP	0.00	.00
CANCELACION INVERSIONES EN EFECTIVO	0.00	.00
CANCELACION INVERSIONES EN CHEQUE	0.00	.00
OTROS INGRESOS		5,021.36
PAGO AGIL	7.36	.00
INGRESO CREDIT REPORT	14.00	.00
INGRESOS VARIOS	5,000.00	.00
Subtotal ingresos	13,754.43	
Egresos		
TRANSFERENCIAS ENTREGADAS EFECTIVO	0.00	.00
TRANSFERENCIAS ENTREGADAS CHEQUES	0.00	.00
CIERRE DE CUENTA	0.00	.00
RETIROS DE AHORRO A LA VISTA EN EFECTIVO	200.00	.00
RETIROS DE AHORRO NAVIDEÑO EN EFECTIVO	100.00	.00
RETIROS DE AHORROS SOCIOS EN EFECTIVO	3,594.50	3,594.50
CANCELACION CAPITAL DRP	0.00	.00
PAGO INTERES DRP	0.00	.00
PAGO INTERES DRP POR RENOVACION	0.00	.00
ANULACION PLAZO FUD EFECTIVO	0.00	.00
ANULACION PLAZO FUD CHEQUES	0.00	.00
CAMBIO DE CHEQUES	0.00	.00
DEPOSITOS BANCARIOS EFECTIVO	0.00	.00
DEPOSITOS BANCARIOS CHQR	0.00	.00
COMPRA INVERSIONES EN EFECTIVO	0.00	.00
OTROS EGRESOS		450.00
PAGO DE BONO SOLIDARIO	490.00	.00
ANULACION DE DIVIDENDOS	0.00	.00
Subtotal egresos	4,044.50	
Composicion de disponible		
EFECTIVO	9,709.93	.00
CHEQUES LOCALES	0.00	.00
CHEQUES OTRAS PLAZAS	0.00	.00
CHEQUES INTERNACIONALES	0.00	.00
CHEQUES ANTERIORES	0.00	.00
TOTAL COMPOSICION	9,709.93	


Cajero

Revisado

Autorizado

AN
EX
O
No.
2

Ane
xo
No.
2
Com
prob
ante
de
pago

Credil Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Soluciones Inmediatas

COMPROBANTE DE PAGO
Nº 0003508

DEPOSITOS

Cliente/Socio: 302100 TORRES CRIOLLO IRMA CELENDIT
Producto: AHORROS SOCIOS
Cuanta: 77573230210
Documento Nº: 3508
Efectivo: 50.00
Cheques: .00
Total: 50.00
Fecha: 6 de Noviembre 2014
Caja: ABIGAIL
Oficina: IZAMBA
Detalle: DEPOSITO
Depositante:


Firma Cajero


CAJA 11
SUCURSA
Firma Socio

Crecer por confiar en la cooperativa

ANEXO No. 3

Anexo No. 3 Póliza



Credil Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Soluciones Inmediatas

AMBATO, 7 Enero del 2013
Cuenta/Socio: 301747

Valor (USD \$) : 1,500.00

CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Hemos recibido del Señor (a):

180253299-2 CHANGO TUBON MIGUEL ANGEL

La cantidad de UN MIL, QUINIENTOS CON 00/100 DOLARES AMERICANOS que con el interés del 13.00% anual en el plazo de 360 días, le será pagado el día 2 Enero del 2014

Previo presentación del presente certificado, se entregara el capital recibido más el interés correspondiente deduciendo los impuestos respectivos. El depositante no podrá retirar el monto fruto del presente depósito antes de la fecha de vencimiento acordada.

El (la) DEPOSITANTE acepta las condiciones existente para este producto de captaciones, así como las constantes en el convenio especial suscrito entre las partes, origen de la presente transacción y cuyo contenido declara conocerlas.

El (la) DEPOSITANTE, bajo la gravedad de juramento declara que los valores que ha entregado a la COAC CREDIL LTDA, no provienen de actividades ilícitas de especie alguna, especialmente de aquellas tipificadas en la Ley sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas. El (la) DEPOSITANTE exime a la COOPERATIVA de toda responsabilidad inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuere falsa o errónea.

Beneficiario: BLANCA PIEDAD MUZO

Capital (USD \$):	1500.00
Interés (USD \$):	195
Retención (USD \$):	3.90
Neto a Recibir (USD \$):	1,691.10

Vence: 2 Enero del 2014

CHANGO TUBON MIGUEL ANGEL
180253299-2

COAC CREDIL LTDA

MATRO SALCEDO
García Moreno y Guito
Tel.: (03) 2730307 Cel.: 097 245 649
AMBATO: Av. Cevallos 17-29 y Montalvo
Tel.: (03) 2424433

ANEXO No. 4

Anexo No. 4 Comprobante de diario.

		COAC CREDIL LTDA			
		Oficina: SALCEDO COMPROBANTE DE DIARIO SALCEDO a, 31 de Octubre del 2014		R.U.C. : 1891735002001 No. : 344 No. Cheque : Página : 1 de 1	
Beneficiario :		COAC CREDIL SALCEDO			
Por Concepto de :		REGISTRO DE LA CREDITACION TOTAL BONO SOLIDARIO EN LA OFICINA AMBATO DEL MES DE OCTUBRE			
Código	Cuenta	Debe		Haber	
19909001	COAC CODESAROLLO (B.D.H)	6,350.00			
190802	Transferencias internas Ambato			6,350.00	
Total :		6,350.00		6,350.00	
Firmas de Responsabilidad					Recibí Conforme C.I. :
Elaborado	Contador	CONSEJO DE	CONSEJO DE	GERENTE	
LANDA SAILEMA SILVIA MARIBEL	LANDA SAILEMA SILVIA MARIBEL	ADMINISTRACION	VIGILANCIA	CHANGO TUBON CESAR OLMEDO	

ANEXO No. 5

Anexo No. 5 Comprobante de egreso.

		COAC CREDIL LTDA								
		Oficina: SALCEDO COMPROBANTE EGRESO SALCEDO a, 31 de Octubre del 2014		R.U.C. : 1891735002001 No. : 932 No. Cheque : Página : 1 de 1						
Beneficiario :		LASCANO PONCE JUAN								
Por Concepto de :		PAGO DE LA COMPRA DE LACA PARA LA ADECUACION DE TERCER PISO S/FACT# 001-001-167575 Y RETENCION# 001-001-2194								
Código	Cuenta	Debe		Haber						
45071501	Adecuacion	104.20								
110106	Efectivo Transitorio			103.27						
250401	Renta			0.93						
Total :		104.20		104.20						
Firmas de Responsabilidad					Recibi Conforme					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Elaborado ANIDA SAILEMA SILVA MARIBEL</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Contador LANDA SAILEMA SILVA MARIBEL</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">CONSEJO DE ADMINISTRACION</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">CONSEJO DE VIGILANCIA</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">GERENTE CHANGO TUBSON CESAR OLMEDO</td> </tr> </table>					Elaborado ANIDA SAILEMA SILVA MARIBEL	Contador LANDA SAILEMA SILVA MARIBEL	CONSEJO DE ADMINISTRACION	CONSEJO DE VIGILANCIA	GERENTE CHANGO TUBSON CESAR OLMEDO	C.I. :
Elaborado ANIDA SAILEMA SILVA MARIBEL	Contador LANDA SAILEMA SILVA MARIBEL	CONSEJO DE ADMINISTRACION	CONSEJO DE VIGILANCIA	GERENTE CHANGO TUBSON CESAR OLMEDO						


ANEXO No. 6

Anexo No. 6 Comprobante de retención.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.		RUC: 1891735002001	Comprobante de Retención	
24 de Mayo s/n y Ana Paredes (Barrio las Americas) Telf: 032730307 - 032451403 PROVINCIA COTACACHI - CANTON SALCEDO		Aut. SRI: 1115356531	001-001 0002196 Fecha Aut: 07/08/2014 Caduca: 07/08/2015	
Fecha emisión: _____ Tipo de comprobante de venta: _____ Nro. de comprobante de venta: _____				
CICLO FISCAL	BASE IMPONIBLE PARA LA RETENCION	IMPUESTO	% DE RETENCION	VALOR RETENIDO
<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> Firma Agente de Retención			<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> Firma Beneficiario	
in Ortega Fobión Potillo / Imprenta "Salcedo" RUC: 0501729693001 / Aut: 5773 / Tiraje del 0002001 al 0003000			TOTAL RETENIDO <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> Original : Sujeto pasivo retenido Copia 1: Agente de retención Copia 2: Sin valor tributario	

ANEXO No.7

Anexo No.7 Buro de créditos.

	Credil Ltda. <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small> <i>Soluciones inmediatas</i>	AUTORIZACION PARA OBTENER INFORMACION EN LOS BUROS DE CREDITO Agencia Izamba	0000202
<p>Autorizo (amos) expresa e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credil Ltda.", o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario, o acreedor del crédito solicitado o el documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgo crediticios, de igual forma _____</p> <p>o a quien sea el futuro cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o el documento o título cambiario que lo respalde, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuera pertinente.</p> <p>Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley del Buró de información crediticia así como los derechos que ampara.</p>			
Nombre: _____ N° de Cédula: _____ Fecha: _____		Nombre: _____ N° de Cédula: _____ Fecha: _____	
Nombre: _____ N° de Cédula: _____ Fecha: _____		Nombre: _____ N° de Cédula: _____ Fecha: _____	
Nombre: _____ N° de Cédula: _____ Fecha: _____		Nombre: _____ N° de Cédula: _____ Fecha: _____	

ANEXO No. 8

Anexo No. 8 Solicitud de crédito.

DEUDOR ☐

GARANTEE ☐

MATRIZ DE DECISION CREDITICIA

SOCIO #		NOMBRE:		FECHA:	/	/2014
---------	--	---------	--	--------	---	-------

INGRESO MENSUAL	SOLICITANTE	CONYUGUE	GASTOS FAMILIARES	VALOR
SUELDO			ALIMENTACION	
COMISIONES			EDUCACION	
PENSIONES			AGUA, LUZ, TELEF. INTERNET	
ARRIENDOS			TRANSPORTE	
			PAGO DE DEUDAS	
OTROS			OTROS GASTOS	
TOTAL			TOTAL	

DETALLE DE PASIVOS			
BANCO O COOPERATIVA	DESTINO	SALDO	CUOTA
TOTAL			

PATRIMONIO FAMILIAR

INFORMACION PARA CREDITOS MICROEMPRESARIALES

[illegible][illegible]

RESUMEN	VALOR
VENTAS	
(-) COMPRAS	
(-)GASTOS GENERALES	
(=) UTILIDAD NEGOCIOS	
(+) OTROS INGRESOS SOCIO	
(+) OTROS INGRESO CONYUGUE	
(=) TOTAL INGRESOS	
(-) GASTOS FAMILIARES	
(=) UTILIDAD NETA	

ANEXO No. 10

Anexo No.10 Notificaciones



Credil Ltda.

COOPERATIVA DE DE AHORRO Y CRÉDITO

Soluciones Inmediatas

ESPEQUE VALORADA

5 \$

CTA. N°

PRIMERA NOTIFICACIÓN

000475

..... R. del 20

Nombre socio:

Núm. Días Mora:

PRIMERA NOTIFICACIÓN

La cooperativa le otorga un plazo de 24 horas para cubrir los valores vencidos, existe un pagare firmado por usted y su garante que abalizan la recuperación por la VIA LEGAL y la correspondiente CALIFICACIÓN EN LA CENTRAL DE RIESGOS que le perjudica cuando requiera prestamos en cualquier institución financiera y comercial del país.

"La puntualidad en el pago de su obligación es sinónimo de responsabilidad"

ATENTAMENTE,

ASESOR DE NEGOCIOS

ANEXO No. 11

Anexo No. 11 Tabulación de encuesta

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Objetivo: Determinar cómo se encuentra el sistema de control interno actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

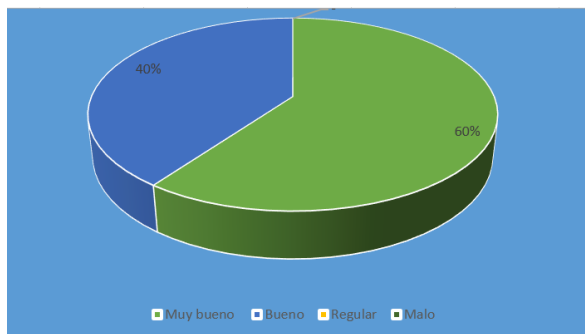
Instrucciones: Señale con una X la respuesta que usted considera la indicada.

1. ¿Cómo califica usted el ambiente de trabajo en que usted labora?

Análisis cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	6	60%
Bueno	4	40%
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

El 60% de los empleados considera que es muy bueno el ambiente de trabajo y un 40% considera que es bueno por ciertos inconvenientes que suelen tener con sus compañeros de área.

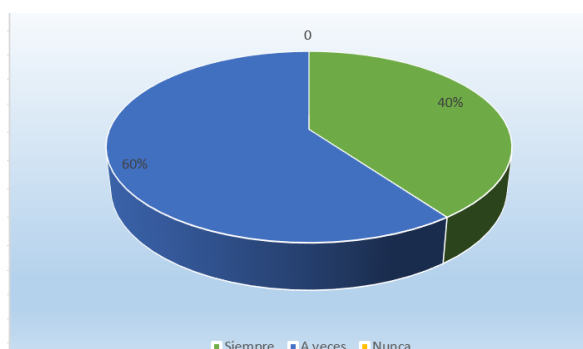
2. ¿Las actividades que usted realiza es supervisado por su jefe inmediato?

Análisis cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
-----------	----------	------------

Siempre	4	40%
A veces	6	60%
Nunca	0	0
Total	10	100

Análisis gráfico



Análisis

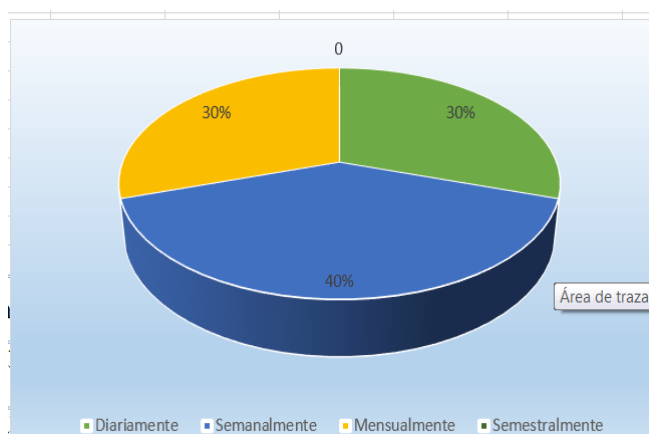
El 40% de los empleados manifiestan que sus labores son supervisadas por su jefe inmediato mientras el 60% son revisados a veces y que no son constantes por el tiempo de sus jefes.

3. ¿Con que frecuencia cree usted que debe ser supervisado las actividades realizadas?

Análisis cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Diariamente	3	30%
Semanalmente	4	40%
Mensualmente	3	30%
Semestralmente	0	0
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

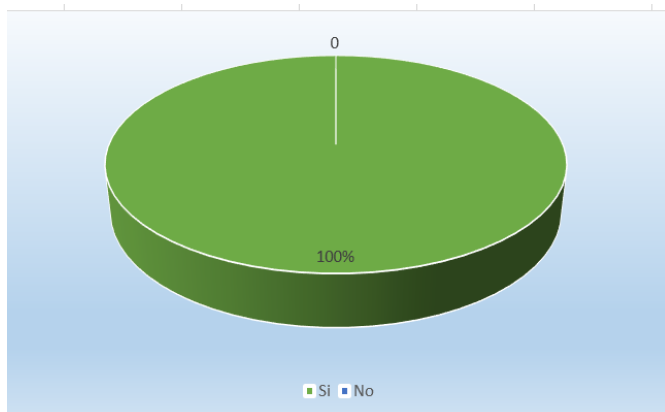
El 30% de los empleados que sus actividades deben ser supervisadas diariamente por la característica de sus labores, el 40% semanalmente y el 30% mensualmente y que de esa manera se podría controlar sus labores y minimizar riesgos de error.

4. ¿Cree usted que las funciones que realiza tiene relación con los demás departamentos de la institución?

Análisis cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

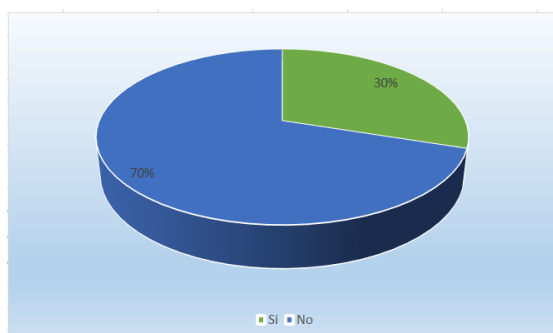
El 100% de los empleados consideran que sus labores tienen que ver con otros departamentos ya que todos están enlazados con la información que cada uno realiza y proporciona.

5. ¿Cree usted que el organigrama estructural vigente es adecuado para la institución?

Análisis cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

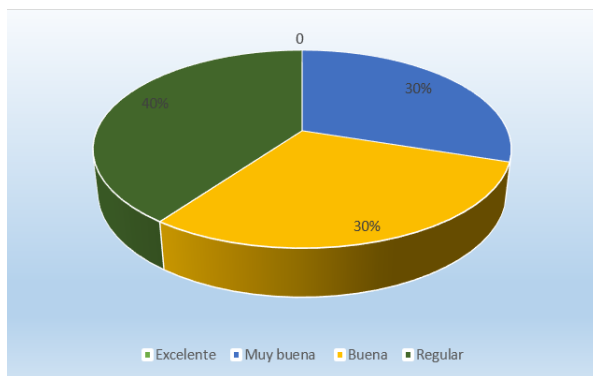
El 30% de los encuestados conocen el organigrama estructural de la cooperativa y el 70% no lo conoce debido a que no se les ha facilitado y otros empleados son nuevos.

6. ¿Cómo califica el control interno actual de la cooperativa?

Análisis cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0
Muy buena	3	30%
Buena	3	30%
Regular	4	40%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

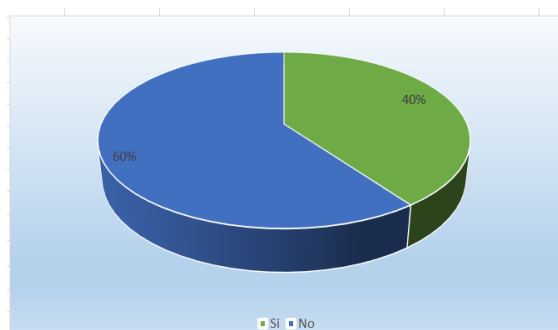
Con 30% considera que los controles son muy buenos, un 30% considera que son nuevos y un 40 % considera que es regular debido a que los jefes de áreas no disponen del tiempo necesario por las varias labores que realizan al día.

7. Cree que los procesos actuales de la cooperativa son adecuados?

Análisis cualitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

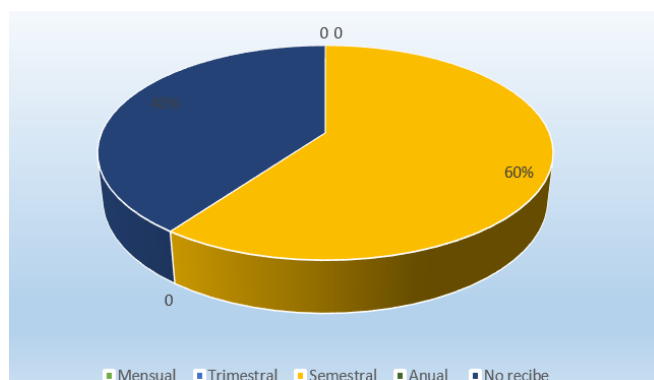
El 60% de los encuestados opina que los procesos actuales adecuados de la empresa son adecuados y el 40% piensa que es necesario mejorar estos procesos.

8. ¿Cada qué tiempo recibe capacitaciones para el desempeño de sus funciones?

Análisis Cualitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	0	0
Semestral	6	60%
Anual	0	0
No recibe	4	40%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

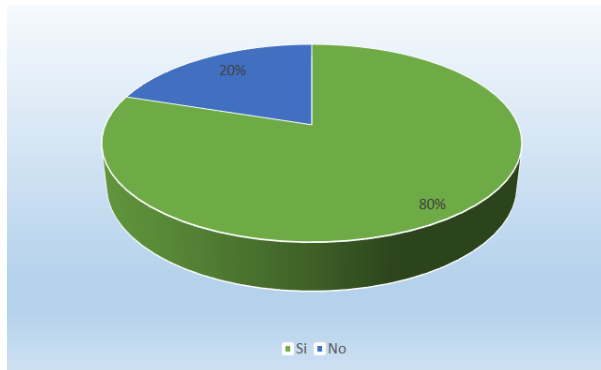
El 60% considera que ha recibido capacitaciones para desempeñar sus funciones y el 40% considera que la capacitación que ha recibido son ajenas a lo que ellos realizan a diario pero que si han participado de capacitaciones.

9. ¿Cree que es necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno?

Análisis cualitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

El 80% está de acuerdo que se debe realizar e implementar un sistema de control interno e, y un 20% cree que como se trabaja actualmente.

10. ¿Se revisa periódicamente la información obtenida con los documentos físicos que la respaldan?

Análisis cualitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	50%
A veces	4	40%
Nunca	1	1%
Total	10	100%

Análisis

El 5% de los empleados entrevistados siempre revisan la información presentada con los documentos fuente, y un 40% a veces dependiendo de que información sea y un 10% nunca la revisa debido a que su cargo no presenta mucha información que revisar.

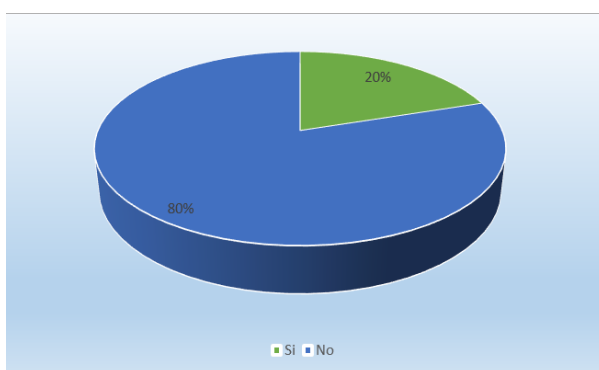
11. ¿Conoce la misión, visión, valores e la institución?

Análisis Cualitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%

No	8	80%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

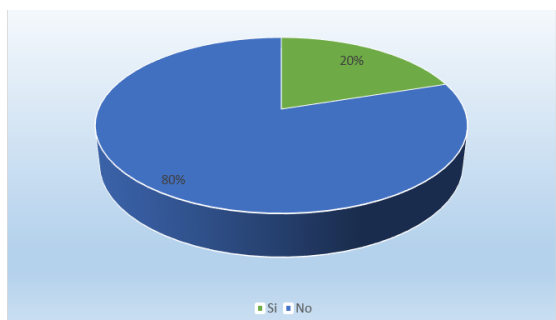
El 80% de los empleados no conocen la misión, visión y objetivos de la cooperativa y el 20% si lo conoce debido a que cuando ingresaron a laborar lo estudiaron.

12. ¿Se le facilita todos los recursos para que se realice su trabajo de una manera eficiente?

Análisis Cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

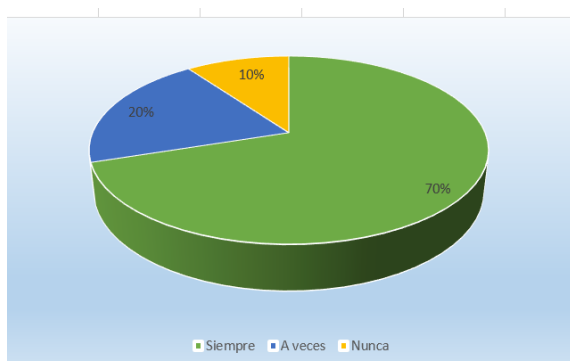
El 80% manifiesta que se le facilitado todos los recursos para el desenvolvimiento de sus funciones y el 20% opina o se le proporciona todo lo necesario debido.

13. ¿Recibe incentivos por parte de la institución por el aporte de su trabajo a la misma?

Análisis cuantitativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	70%
A veces	2	20%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Análisis gráfico



Análisis

El 70% recibe incentivos por su trabajo realizado, el 20%, a veces y un 10%, Nunca debido a que reciben comisiones por la colocación de créditos.

ANEXO N o.12

Anexo No. 12 Entrevista a gerencia



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Entrevista dirigida a Gerencia

GERENTE; Sr. Cesar Chango

¿Conoce que es Control Interno?

Si conozco son medidas de seguridad de cierta forma que atreves de los manuales y política de crédito se realiza de una manera detenida para que se realice una buena gestión

¿Existe Control Interno e su Cooperativa?

En el control de cajas si existe por parte delos dineros control interno en cuanto a políticas crediticias que debido a que son las más importantes en la cooperativa no por eso deja de tener importancia las demás áreas pero como la cooperativa y desearía que se realice para los demás departamentos.

¿Existe un manual de funciones aprobada por el consejo de vigilancia?

Existen son las políticas de créditos que se realizado de acuerdo a la perspectivas de la cooperativa que es la única que está aprobada el resto solo se maneja por la experiencia de nuestros colaboradores y sería muy factible que se realice tanto los manuales de funciones como los de procedimientos para el resto de departamentos. Aprobando aún no se ha reunido la asamblea para que se apruebe

¿Cree que es necesario la implementación de un sistema de control interno en la institución que usted dirige?

Definitivamente que si debido a que cada día estos deben, mejorar para ser competitivos con el resto de entidades crediticias.

¿Según el organigrama estructural de la cooperativa cree que está de acuerdo a las necesidades de la misma?

Existe pero aún no está acorde a las expectativas de la cooperativa ya que nos falta cubrir ciertos departamentos ya que la cooperativa está creciendo pero aún no para cubrir el organigrama planteado.

¿La información que usted recibe de cada uno de sus colaboradores es confiable porque?

Es confiable porque una coordinación que se realiza porque se tienen se compara con el sistema

¿La implantación de un sistema de control interno como contribuiría en el desempeño de la empresa.

Cada proceso se debe mejorar para realizar una mejor gestión y mejor calidad para satisfacer las necesidades de los socios.

¿Los empleados que están a su cargo cumplen con el perfil adecuado para el correcto desempeño?

La gran mayoría la capacitación y la experiencia a pesar que no todos tienen un título profesional la experiencia es lo que nos hace confiar en sus funciones.

¿Evalúa permanentemente al personal a su cargo?

Se les toma pruebas sorpresivas a cerca de las políticas de créditos ya que somos a quienes más les exigimos para que realicen colocaciones crediticias adecuadas